

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Contabilidad**



*Una Institución Adventista*

**Percepción de la situación del control interno del área de  
ventas en el Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca  
en el 2016**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:  
Bach. Wilder Alfredo Chambi Mayta

Asesor:  
Mg. Richard Zegarra Estrada

**Juliaca, octubre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Richard Zegarra Estrada, de la facultad de Ciencias Empresariales,  
Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Percepción de la  
situación del control interno del área de ventas en el Servicio Educativo Hogar y  
Salud sede Juliaca en el 2016" constituye la memoria que presenta el Bachiller  
Wilder Alfredo Chambi Mayta, para aspirar al Título Profesional de Contador  
Público ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera  
responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los 10  
días de octubre del año 2019



Richard Zegarra Estrada  
MAESTRO CONTADOR PÚBLICO  
MATRÍCULA 1129

Mg. Richard Zegarra Estrada

Percepción de la situación del control interno del área de ventas en el  
Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara  
Presidente



Mg. Victor Yujra Sucaticona  
Secretario



CPC. Magali Areza Pachauri  
Vocal



CP. Rodolfo Agustín Calli Sonco  
Vocal



Mg. Richard Zegarra Estrada  
Asesor

Juliaca, 28 de marzo de 2019

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mí familia, amigos, tíos;  
los cuales supieron brindarme su apoyo y conocimiento,  
que sin ellos no hubiera sido posible el logro de esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios en primer lugar, a mis docentes que me brindaron de su conocimiento en los cinco años de estudios universitarios, a mi asesor de tesis que supo guiarme en ese largo camino, al SEHS Juliaca por las facilidades brindadas para que este trabajo sea realizado con éxito.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
GLOSARIO DE TERMINOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>16</b>
<b>I. Identificación del Problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Descripción del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4 Justificación .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>II. Marco teórico .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Marco Histórico.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Antecedentes.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 Marco Conceptual .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.3.1 Ambiente de control. ....</b>	<b>29</b>
<i>2.3.3.1.1 Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal.</i>	<i>31</i>

2.3.3.1.2	<i>Competencia.</i>	31
2.3.3.1.3	<i>Filosofía de la dirección.</i>	31
2.3.3.1.4	<i>Estructura organizacional.</i>	32
2.3.3.1.5	<i>Políticas y prácticas de recursos humanos.</i>	32
<b>2.3.3.2</b>	<b><i>Evaluación de riesgos.</i></b>	<b>33</b>
2.3.3.2.1	<i>Identificación de riesgos.</i>	34
2.3.3.2.2	<i>Valoración de riesgos.</i>	35
2.3.3.2.3	<i>Desarrollo de respuestas.</i>	36
<b>2.3.3.3</b>	<b><i>Actividades de control.</i></b>	<b>37</b>
2.3.3.3.1	<i>Procedimientos de autorización y aprobación.</i>	39
2.3.3.3.2	<i>Segregación de funciones.</i>	39
2.3.3.3.3	<i>Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.</i>	39
2.3.3.3.4	<i>Verificaciones y conciliaciones.</i>	40
2.3.3.3.5	<i>Evaluación de desempeño.</i>	40
2.3.3.3.6	<i>Revisión de procesos, actividades y tareas.</i>	41
2.3.3.3.7	<i>Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones.</i>	41
<b>2.3.3.4</b>	<b><i>Información y Comunicación.</i></b>	<b>42</b>
2.3.3.4.1	<i>Información y responsabilidad.</i>	42
2.3.3.4.2	<i>Calidad y Suficiencia de la Información.</i>	43
2.3.3.4.2	<i>Sistemas de información.</i>	44
2.3.3.4.3	<i>Comunicación interna.</i>	45
2.3.3.4.4	<i>Comunicación externa.</i>	46

2.3.3.4.5	<i>Canales de comunicación.</i>	47
<b>2.3.3.5</b>	<b><i>Supervisión y Evaluación.</i></b>	48
2.3.3.5.1	<i>Prevención y monitoreo.</i>	48
2.3.3.5.2	<i>Seguimiento de resultados.</i>	49
2.3.3.5.3	<i>Compromisos de mejoramiento.</i>	49
<b>2.3.4.1</b>	<b><i>Tipos de ventas.</i></b>	50
<b>2.3.4.2</b>	<b><i>Ventas y marketing.</i></b>	51
<b>2.3.5.1</b>	<b><i>Nivel Macro</i></b>	51
2.3.5.1.1	<i>Tesorero Asistente de Campo</i>	51
2.3.5.1.2	<i>Contador</i>	52
<b>2.3.5.2</b>	<b><i>Nivel Micro</i></b>	52
2.3.5.2.1	<i>Ejecutivo de Ventas</i>	52
2.3.5.2.2	<i>Almacenero – Logístico</i>	52
2.3.5.2.3	<i>Asistentes de Colportaje y financieros.</i>	52
<b>2.4</b>	<b><i>Definición de términos</i></b>	52
<b>CAPÍTULO III</b>		55
<b>III.</b>	<b><i>Materiales y métodos</i></b>	55
<b>3.1</b>	<b><i>Diseño de investigación</i></b>	55
<b>3.2</b>	<b><i>Tipo de investigación</i></b>	55
<b>3.3</b>	<b><i>Hipótesis</i></b>	55
<b>3.4</b>	<b><i>Identificación de la Variable</i></b>	55
<b>3.5</b>	<b><i>Operacionalización de la variable</i></b>	56



3.6	Población y muestra .....	56
3.7	Técnicas e instrumentos en la recolección de datos .....	57
CAPÍTULO IV .....		58
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIONES .....	58
DISCUSIÓN .....		82
CAPÍTULO V .....		84
CONCLUSIONES .....		84
RECOMENDACIONES .....		85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		86
ANEXOS.....		88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal.....	58
Tabla 2. Competencia.....	59
Tabla 3. Filosofía de la dirección.....	59
Tabla 4. Estructura organizacional .....	60
Tabla 5. Políticas y prácticas de recursos humanos.....	60
Tabla 6. Identificación de los riesgos .....	61
Tabla 7. Valoración de riesgos .....	62
Tabla 8. Desarrollo de respuestas.....	62
Tabla 9. Procedimientos de autorización y aprobación.....	63
Tabla 10. Segregación de funciones.....	63
Tabla 11. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.....	64
Tabla 12. Verificaciones y conciliaciones.....	64
Tabla 13. Evaluación de desempeño.....	65
Tabla 14. Revisión de procesos, actividades y tareas.....	65
Tabla 15. Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones.....	66
Tabla 16. Información y responsabilidad .....	66
Tabla 17. Calidad y suficiencia de la información .....	67
Tabla 18. Sistemas de información .....	67
Tabla 19. Comunicación interna.....	68
Tabla 20. Comunicación externa .....	68

Tabla 21. Canales de comunicación .....	69
Tabla 22. Prevención y monitoreo .....	69
Tabla 23. Seguimiento de resultados .....	70
Tabla 24. Compromisos de mejoramiento .....	70
Tabla 25. Resumen de los resultados en el ambiente de control.....	71
Tabla 26. Resumen de resultados en evaluación de riesgos.....	73
Tabla 27. Resumen de resultados en actividades de control.....	74
Tabla 28. Resumen de resultados en información y comunicación.....	77
Tabla 29. Resumen de resultados en supervisión y evaluación.....	81

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A – Cuestionario.....	89
Anexo B – Matriz de consistencia.....	93
Anexo C – Matriz instrumental.....	95
Anexo D –Análisis de fiabilidad.....	97
Anexo E – Revalidación de instrumento.....	98

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **SEHS**

Servicio Educativo Hogar y Salud

### **TICs**

Tecnologías de Información y Comunicación

### **COSO**

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

## **Resumen**

En la investigación realizada se pudo describir la situación del sistema de control interno en el Servicio Educacional Hogar y Salud de la ciudad de Juliaca, se hizo para poder encontrar riesgos de diversos niveles en el área de ventas de la empresa. Se tomó en cuenta como objetivo general describir la percepción de la situación del Control Interno en el área de ventas del SEHS Juliaca, como objetivos específicos: Evaluar la situación del ambiente de control, analizar el nivel de evaluación de riesgos, identificar el funcionamiento de las actividades, analizar el nivel de información y comunicación existente y detallar las acciones de supervisión. Metodológicamente la investigación fue de tipo Descriptiva - Transeccional, y se usó el diseño no experimental, el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo encuesta, la investigación se aplicó a todo el personal. Los resultados importantes fueron: el 63% del personal, consideró que no se fomenta mucho la competencia entre los trabajadores, y un 75% resaltante frente a la poca identificación de riesgos que pueda tener la empresa y que puede perjudicar los objetivos que se tenga, y un 75% dijo que a veces se desarrolla respuestas frente a los riesgos que tiene la empresa, también se encontró que la empresa no toma mucho en cuenta la opinión de sus proveedores y clientes para la toma de decisiones gerenciales y eso se refleja en el 88% de los encuestados que marcaron a veces, sin embargo el 63% del personal considera que se fomenta al compromiso de mejorar para contribuir en la optimización del control interno de la institución.

Palabras clave: Control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, supervisión.

## **Abstract**

In the investigation carried out it was possible to describe the situation of the internal control system in the Home and Health Education Service of the city of Juliaca, it was done to be able to find risks of various levels in the company's sales area. It was taken into account as a general objective to describe the perception of the Internal Control situation in the sales area of SEHS Juliaca, as specific objectives: Evaluate the situation of the control environment, analyze the level of risk assessment, identify the operation of the activities, analyze the level of existing information and communication and detail the supervisory actions. Methodologically, the research was descriptive - transactional, and the non-experimental design was used, the instrument used was the survey questionnaire, the research was applied to all staff. The important results were: 63% of the staff, considered that competition between workers is not very much encouraged, and 75% outstanding in the face of the low identification of risks that the company may have and that can harm the objectives that are had, and 75% said that sometimes responses are developed against the risks that the company has, it was also found that the company does not take into account the opinion of its suppliers and customers for management decisions and that is reflected in the 88% of the respondents who scored sometimes, however 63% of the staff believe that the commitment to improve is encouraged to contribute to the optimization of the institution's internal control.

Keywords: Internal control, control environment, risk assessment, supervision.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **I. Identificación del Problema**

##### **1.1 Descripción del problema**

El Control Interno en líneas generales ayuda a las empresas comerciales a tener una mejor organización en los métodos y procedimientos que se maneja en ella, en este caso comercial, ayuda a obtener una información exacta de la situación de las empresas, también brinda una protección sobre los activos de las empresas logrando así una eficiencia en el manejo de las actividades del giro de negocio.

El Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud con sede en la ciudad de Juliaca; cuyo rubro comercial es la compra – venta de materiales de lectura educacionales y otros; se da de manera muy irregular y con falencias notorias, no contando con un cronograma establecido de revisiones de control periódicas que permitan tener una información exacta del stock real de lo que se requiera, todo esto se refleja en el descuadre del stock de inventario de mercaderías del sistema con lo físico, también en la demora de la entrega de algunos pedidos que por consecuencia hace que las cuentas por cobrar se incrementen considerablemente.

La ineficiencia de este Control Interno representa para la empresa una carga innecesaria en el aspecto financiero como los gastos en personal, también genera una descoordinación entre los ejecutivos y los empleados provocando una desinformación sobre el conocimiento del manejo del área encargada al personal de ventas y almacén.

Analizando este sistema de Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca podremos ver que tiene muchas falencias a nivel administrativo y organizacional que pueden traer consecuencias económicas o de otro aspecto para la empresa, y que diseñando o implementando mecanismos factibles de Control se pueden revertir los efectos negativos.



## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General.**

¿Cuál es la percepción de la situación del Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la percepción del ambiente de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la evaluación de riesgos que existe en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?
- ¿Cuál es la percepción de las actividades de control implementadas en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?
- ¿Cuál es la percepción de la información y comunicación existentes en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?
- ¿Cuál es la percepción de las acciones de supervisión operan en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Describir la percepción de la situación del Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Analizar la situación del ambiente de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.

- Analizar el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de la librería Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.
- Evaluar la situación de las actividades de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.
- Analizar el componente información y comunicación existente en el área de ventas de la librería Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.
- Verificar las acciones de supervisión en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.

#### **1.4 Justificación**

En cada empresa del rubro de ventas siempre hay objetivos trazados, y más en este tipo de negocios donde siempre se busca la mayor rentabilidad, para lo cual las empresas comerciales usan herramientas de control interno para lograr alcanzar dichos objetivos.

Por lo tanto, es necesario identificar los elementos eficientes y deficientes del control interno basados en los cinco elementos del control interno y sus respectivos componentes, los cuales facilitaran a las diversas empresas de este país a encontrar una guía para que sepan la eficiencia de sus sistemas de control interno.

También se podrá lograr un mejor control de inventarios, se podrá identificar los puntos bajos a la hora del ingreso y salida de mercadería, con lo cual se busca también capacitar a los encargados del área de almacenes para que así se pueda lograr el mínimo de errores y si los hubiera poder corregirlos de manera correcta.

Y de manera específica con el SEHS este informe permitirá realizar ajustes necesarios y urgentes e implementar políticas y/o acciones de Control Interno adecuadas, el cual también permitirá estructurar directivas operativas que el caso amerite para una mejor administración del sistema de ventas no solo del SEHS Juliaca sino también de las otras sucursales de la empresa.

Se identificará la situación real en la que se encuentra el área estudiada, sus defectos y las posibles soluciones para optimizar las tareas y movimientos respectivos. Se podrá identificar las deficiencias que puedan existir durante los diversos procesos de ventas.

Con esta investigación se quiere impulsar a que la empresa pueda tal vez impulsar a que se tenga un programa de capacitación en todos los niveles de trabajo para mejorar los resultados esperados de los trabajadores del área mencionada o buscar otros métodos que ayuden a corregir los puntos críticos que se presenten durante sus actividades comerciales considerando siempre todos los componentes con los que cuenta un sistema de Control Interno.

Esta investigación también podrá aportar en la mejora de la gestión y administración; no solo del área de ventas; sino que también se podría usar en las demás áreas con las que cuenta la empresa. Y del mismo modo puede ayudar a otras empresas de similar rubro comercial a la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud.

## **CAPÍTULO II**

### **II. Marco teórico**

#### **2.1 Marco Histórico**

Se puede decir que la auditoría existió prácticamente desde que un dueño de alguna propiedad entregó la administración y control de sus bienes a otra persona ajena a él, lo que hacía que la Auditoría en sus inicios primitivamente fue en esencia tener un control para evitar o disminuir el desfaldo e incumplimiento de las normas que el propietario había establecido, dicho propietario podía ser el estado u otro también.

El ser humano y la sociedad siempre tuvieron la necesidad de controlar sus posesiones o sus pertenencias, pero también sobre las cosas del círculo social al que pertenecía, se puede deducir entonces que ellos tenían algún tipo de control con el fin de evitar que sus pertenencias se vean afectadas por pérdidas u otro daño posible.

Según la historia sobre la auditoría, la misma fue reconocida como profesión por primera vez bajo la ley británica de sociedades anónimas de 1862, esta profesión de auditor creció rápidamente en Inglaterra y tenía como objetivo principal la detección de fraude.

A inicios del siglo XX, en los Estados Unidos llegó el concepto de Auditoría, pero allí establecieron un concepto distinto al que se dictaba en el resto del mundo, dándole a la auditoría un objetivo distinto al que tenía, el cual era revisar de manera independiente los asuntos y temas financieros de las empresas, y también sobre los resultados de todas las operaciones.

De manera contemporánea al hecho suscrito anteriormente, se comenzó a desarrollar el modelo de auditoría interna y del gobierno, lo que conllevó al desarrollo de la Auditoría como un proceso completo e íntegro, que servía como un asesor para las empresas, dando lugar así al desarrollo de un sistema de control propio y privado para cada una de ellas.

Según, Sánchez (2008). La Auditoría en su concepto moderno se dio inicio en Inglaterra en donde precisamente se da el primer antecedente sobre el tema. No se tiene conocimiento de la fecha exacta, pero se han encontrado datos y documentos que podrían asegurar que finalizando el siglo XIII y a inicios del siglo XIV ya se auditaban algunas actividades que se manejaban con fondos del gobierno de las cuales eran responsables los empleados del estado, funcionarios públicos y otros, se les revisaba algunas actividades privadas, la gestión que tenían a cargo.

La auditoría nace en su concepto de análisis, control financiero y operacional como consecuencia del desarrollo que tuvo efecto debido a la revolución industrial del siglo XIX. Se puede evidenciar que la primera asociación de auditores se creó en la ciudad de Venecia en el año 1851, luego en ese mismo siglo se dieron algunos eventos que hizo que la profesión de auditor se desarrolle, es así que el 1862 en Inglaterra se reconoció a la auditoría como una profesión privada e independiente.

El 1867 en Francia se dio la aprobación de la Ley de Sociedades que daba reconocimiento al comisario de Cuentas o Auditor.

En Inglaterra el año 1879 se logró establecer la obligación de realizar auditorías independientes a las entidades bancarias.

Y en 1880 se hizo legal en Inglaterra el título denominado "Contadores Autorizados o certificados", dos años después en 1882 se incluyó en Italia el Código de Comercio donde se especificaba la función de los auditores. En el año 1896 en la ciudad de Nueva York se designó como contadores públicos certificados a las personas que habían cumplido las regulaciones que el estado había dado en cuanto a educación, entrenamiento y experiencia que estén adecuados para que puedan ejecutar las funciones del auditor.

Debido a que en Inglaterra la auditoría ya estaba más desarrollada, a fines del siglo XIX e inicios del XX varios auditores ingleses se trasladaron a los Estados Unidos de América, el motivo de su llegada era el de revisar y auditar a las empresas inglesas,

con esta migración se dio el desarrollo de esta profesión en los EUA, fruto de ello se creó el American Institute of Accountants o en su traducción al español; el Instituto Americano de Contadores.

Es importante indicar y dar consideración acerca de que la contabilidad y la auditoria que se hacía antiguamente no las regía ninguna norma de auditoria o los conocidos “Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados”, es por eso que (Sánchez Gómez, 2008) menciona que “en los primeros años del siglo veinte se hizo dificultoso ejecutar e interpretar la auditoria, lo que dio cabida a una unificación o estandarización de los procesos contables y de auditoria”.

(Mantilla Blanco, 2009) cuenta que en “El año 1917 el Instituto Americano de Contadores que ya había sido creado para entonces, preparo a petición de la Comisión Federal de Comercio de USA un memorándum sobre las auditorias de Balance General, que posteriormente fue aprobado por la comisión. Este documento fue publicado en el boletín de la Reserva Federal y distribuido en formato de folleto a los bancos y negocios de ese entonces, también se le entrego a los contadores de ese país bajo la denominación de ‘Contabilidad Uniforme, Propuesta presentada por el Comité de la Reserva Federal’. Dicho folleto tuvo una reedición en 1918 con un nuevo título, ‘Métodos aprobados para la preparación de estados de balance general’, dicho cambio fue tal vez por una realización del enfoque utópico de la contabilidad uniforme”.

(Mantilla Blanco, 2009) Continúa relatando al respecto que, el folleto tuvo que ser revisado en 1929 a la luz de la experiencia de la década que había pasado, se volvió a cambiar el nombre por ‘Verificación de Estados Financieros’ para evidenciar la creciente toma de conciencia sobre la importancia del estado de Resultados, dicha revisión contenía el concepto de que el auditor debería asumir la responsabilidad por la extensión del trabajo requerido.

Mantilla señala que en 1936 el Instituto Americano de Contadores cumpliendo la función de vocero de la profesión de Auditoria, que hasta esa fecha ya se encontraba

muy bien establecida, puso a revisión los folletos previos e independientemente bajo responsabilidad del instituto emitió un folleto titulado "Examen de Estados Financieros por Contadores Públicos Independientes" en el cual apareció desarrollos interesantes a la profesión como son:

En primer lugar, la palabra "verificación" que se utilizó en el título de esos folletos anteriores no representaba exactamente las funciones del auditor independiente en el examen de los estados financieros de una empresa.

En segundo lugar, la aceptación de parte del instituto sobre la responsabilidad de la determinación y publicación de las normas y procedimientos de contabilidad y auditoría. (Mantilla Blanco, 2009).

(Bravo Cervantes, 2000) Señala que "posteriormente durante toda la historia; el aprovechamiento del trabajo de los auditores internos como parte del proceso de revisión de las Auditorías de Estados Financieros ha sido específicamente normado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados".

## **2.2 Antecedentes**

(Monascal, 2010), en trabajo de tesis "Propuesta de Gestión de Control Interno – Caso: Gerencia de Auditoria Italviajes SAC" tiene por objetivo principal; proponer mejoras a la gestión del proceso de Control Interno en la empresa Italviajes SAC. De tipo descriptiva y de diseño de investigación no experimental. El cual llevo a las conclusiones de que, con bases a los datos recogidos y analizados, producto de las encuestas para la evaluación del método de Gestión de Control Interno en la empresa Italviajes SAC, se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Y como recomendaciones propuso: Formular planes, objetivos, metas, estrategias y tácticas, políticas y practica coherente, realizables, flexibles, funcionales y estimulantes de modo que conduzcan a una administración y gerencia de auditoria competitiva.

(Espinoza Cruz, 2010), en su tesis titulada “La Auditoría para el Apropiado Control Interno en una Institución Educativa de Nivel Superior”. Tiene como objetivo “Establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado Control Interno en una institución educativa de nivel superior”; esta tesis es de tipo básica descriptiva y de diseño de investigación no experimental; y llego a la conclusión siguiente “Se ha establecido como forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado Control Interno en una institución educativa de nivel superior es a través de la verificación permanente sobre la implementación de los controles internos aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos” y expuso en sus recomendaciones “La comunidad universitaria debe exigir el establecimiento de auditorías como una de las formas de colaborar para el apropiado Control Interno en una institución educativa de nivel superior, pues a través de ellas se puede verificar permanentemente la implementación de los controles internos aplicados, la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos”.

(Barbaran Baragan, 2013) en su tesis “Implementación del Control Interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú” se propuso como objetivo principal de investigación: “determinar si la implementación del Control Interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” y en su diseño metodológico realizó una investigación básica descriptiva – explicativa y correlacional y de diseño no experimental.

Y llegó a la conclusión de que “El Control Interno incide en la gestión administrativa del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú en todos sus componentes y recomendo que la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, al contar con controles internos implementados, se optimizará y mejorará su rendimiento, en el sentido que se brindará mayor seguridad a las



operaciones que coadyuven al desarrollo de la entidad, hacia el logro de los objetivos y metas trazadas, los cuales se alcanzarán de manera eficiente y eficaz". (Barbaran Baragan, 2013)

(Vargas Paredes & Ramirez Muñoz, 2014) en su tesis "El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L." tuvo como su objetivo principal: "Demostrar que con la implementación del sistema de Control Interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. durante el año 2014". Esta investigación es de tipo correlacional y de diseño no experimental, las conclusiones de su investigación fueron que: "Se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal, para luego proponer mejoras en el sistema de Control Interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas, y recomiendo aplicar procedimientos del sistema de Control Interno en el área de ventas de la ferretería Comercial Estrella S.R.L., de acuerdo con normas, procedimientos y políticas de la organización empresarial".

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición del Tema**

(Mantilla Blanco, 2003) nos explica que el "Control Interno en las entidades del estado y también en las privadas es muy importante debido a que la función primordial del Control Interno es evaluar independientemente y de manera permanente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de la gestión de los recursos con los que se cuenta como bienes y operaciones (ventas) de la propia entidad".

También señala que el control interno es un apoyo integro para las empresas en el manejo de sus actividades de manera ordenada y transparente, brindando así a la

empresa un nivel de protección de sus activos, dándole un nivel de exactitud en la información requerida y de manera oportuna sobre la situación actual de la entidad, disminuyendo y hasta evitando los errores que se pudieran presentar posteriormente y que puedan conllevar a tener costos administrativos innecesarios que perjudiquen a la empresa y su economía. (Mantilla Blanco, Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada, 2003).

Es así que la Santa Biblia menciona sobre el tema de Control Interno dice lo siguiente: “Se diligente en conocer el estado de tus ovejas y mira con cuidado por tus rebaños” Proverbios 27:23 (RVR95), este consejo bíblico nos orienta a que tengamos un control y una atención adecuada a los recursos con que cuenta una persona o entidad.

### **2.3.2 Sistema de Control Interno.**

(Bravo Cervantes, 2000) En su libro titulado ‘Control Interno’. Menciona que “El Control Interno comprende un plan de organización y también todos los métodos, procedimientos que de manera coordinada se maneja en un negocio para la protección de sus propiedades de todo tipo, también la obtención de información financiera segura y correcta, y la promoción de eficiencia de operación y el apego a las políticas establecidas por la gerencia”.

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En el libro titulado El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación, mencionan que “El control interno es un proceso que lo realiza la Junta Directiva o la gerencia y en algunos casos un personal especialmente designado, y está diseñado para proporcionar una seguridad aceptable respecto al logro de objetivos en las categorías de eficacia y eficiencia de las operaciones, así como en la confiabilidad de la información financiera y su cumplimiento con las leyes y regulaciones respectivas”.

(Mantilla Blanco, 2003) En su libro “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada”. Define el Control Interno como “Un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para

proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. O sea, dice que el control interno está diseñado con el objetivo de dar seguridad en los procesos que pueda tener la empresa y está diseñado por la gerencia o los directores.

También Mantilla indica que Algunos concepto sobre el control interno son amplias por varios motivos, primero; por la manera en cómo los ejecutivos de las empresas en su mayoría intercambian ideas y puntos de vista sobre el control interno en el manejo y administración de sus negocios, muy a menudo los mismos hablan en términos de control, ellos también están dentro del concepto (Mantilla Blanco, 2009).

Sánchez nos enseña que para hacer una evaluación sobre la efectividad del control interno se empieza en base a las definiciones que se tiene sobre el tema y su análisis es el siguiente:

El control interno es una serie de acciones que se adentran en las actividades de una empresa, tales acciones son puntuales e inherentes a la manera como la administración guía los negocios, por lo tanto, no se puede considerarlo un evento circunstancial (Sánchez Gómez, 2008).

(Mantilla Blanco, 2009) Señala que “En los negocios existe un proceso que es conducido a lo largo de las unidades o funciones de la empresa, dicho proceso es administrado mediante un concepto básico gerencial de planeación, ejecución y supervisión (monitoreo)”.

El control interno forma parte de dicho proceso al cual está integrado dado que facilita el funcionamiento y monitoreo de la conducta y relevancia de los negocios. Se usa como una herramienta por la administración mas no reemplazo de la administración.

Sánchez señala que el Control Interno es ejecutado por un consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad y es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y señala los mecanismos de control en su sitio (Sánchez Gómez, 2008).

De la misma manera Sánchez dice que el diseño y la operación del control interno pueden proporcionar la sensación de seguridad a la administración y al consejo de directores con la meta de alcanzar los objetivos planteados, pero la probabilidad de alcanzarlos puede verse afectada por las limitaciones inherentes que afecta a todos los sistemas de control interno (Sánchez Gómez, 2008).

Dichas limitaciones Sánchez señala a la realidad de que los juicios humanos al momento de tomar decisiones pueden ser defectuosos y que los responsables del lugar de los controles deben de considerar los costos – beneficios de todo lo que manejan (Sánchez Gómez, 2008).

Mantilla menciona sobre esto que estas limitaciones en los que las personas pueden caer pueden ser muy defectuosos, estas personas deberían considerar los costos y los beneficios relativos, y la desintegración del control interno puede darse debido a las fallas humanas que se pueden cometer ya sean errores simples o meras equivocaciones (Mantilla Blanco, 2009).

Junto a todo lo mencionado, dichos controles pueden darse de dos a más personas. A fin de cuentas, la gerencia o administración de la compañía tiene el derecho y capacidad de rebasar el sistema de Control Interno.

(Mantilla Blanco, 2009) en el libro Auditoria del Control Interno menciona que “todas las empresas pueden establecer su misión, señalando los objetivos que espera alcanzar y proporcionando las estrategias para conseguirlos y que dichos objetivos pueden plantearse de manera general o también pueden ser específicos para algunas actividades dentro de la empresa, sin embargo algunos de estos objetivos pueden ser solamente dirigidos a un área específica dentro de la empresa, pero también hay algunos objetivos que son planteados para varias áreas a la vez”.

Tenemos ejemplos como son los objetivos comunes que casi todas las empresas tienen y son “la consecución y el mantenimiento de una reputación positiva dentro del

comercio y los consumidores” y esto proporciona estados financieros que son confiables para los accionistas de la empresa, y funcionando en base a las leyes y sus regulaciones.

Existe un modelo de control interno dentro de muchos que se pueden utilizar para lograr los objetivos que las empresas se puedan plantear, una de estas es el modelo COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual según Mantilla, plantea que para lograr los objetivos de manera exitosa es necesario separar al sistema de control en cinco componentes, los cuales son: primero, el ambiente de control, segundo; la evaluación de riesgos, tercero; las actividades de control, cuarto; la información y la comunicación y por ultimo tenemos al componente de la supervisión y evaluación (Mantilla Blanco, 2003).

Todos los componentes de este modelo de control interno buscan proporcionar a la gerencia datos exactos de información del estado real de la situación no solo económica, sino que también arroja datos con los que los administradores de una empresa puedan mejorar en el aspecto humano ayudando así a tener una mejor relación con todo el personal de la empresa y trabajando por mejorar las limitaciones que se pudieran encontrar. Es así que pasaremos a detallar cada componente del modelo COSO y explicar sus funciones, objetivos de cada una de ellas.

### **2.3.3 Componentes del Control Interno.**

#### **2.3.3.1 *Ambiente de control.***

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En su libro “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Define al primer componente como un “conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales”.

Lo que quiere decir Claros y León es que el ambiente de control es una cadena de sucesos que se puede dar en una empresa en términos de control interno y que dichos comportamientos pueden ser determinantes sobre las conductas de los

empleados y afectarían a los procesos establecidos por la organización (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012).

(Mantilla Blanco, 2003) En su libro titulado "Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada". Menciona que "el ambiente de control tiene influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos". Este concepto refuerza a lo dicho por Claros y León, recalcando así la influencia del ambiente de control en el cumplimiento de los objetivos y la valoración de los riesgos. Todo esto es factible no solo por su diseño, sino que también por la manera en cómo opera en la práctica.

Mantilla señala que la historia y la cultura que tiene una empresa influyen en el ambiente de control de la misma, tratando de tener influencia en la conciencia de control en su gente, y efectivamente las empresas que son controladas hacen el esfuerzo por contratar y mantener a un personal altamente competente, inspirando actitudes íntegras y de conciencia de control por toda la empresa, estableciendo un tono altamente positivo, también se marcan las políticas de la empresa y sus procedimientos con las que cuentan muy a menudo incluye un severo código de conducta, el cual promueve la participación de los valores y el trabajo grupal, con la finalidad de conseguir los objetivos de la empresa (Mantilla Blanco, 2003).

Mantilla, (2009) En su otro libro "Auditoria del Control Interno". Cita lo siguiente; "El ambiente de control da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados, es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno, proporcionando disciplina y estructura". Mantilla destaca que el ambiente de control es muy primordial, a tal punto de catalogarlo como la base de los demás componentes ya que proporciona el orden necesario (Mantilla Blanco, 2009, pág. 55).

Dentro del componente del ambiente de control, existen elementos específicos, los cuales se pasará a detallar a continuación.

#### *2.3.3.1.1 Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal.*

En este primer elemento correspondiente al ambiente de control (Mantilla Blanco, 2003) detalla que “Los trabajadores de la empresa de todos los niveles desde la gerencia hasta los últimos empleados demuestren una conducta solidaria para con el control interno de manera constante, logrando y manteniendo una integridad a nivel personal y profesional, pero siempre respetando todos los códigos de conducta que la empresa tiene”, sobre el tema; Claros y Leon, (2012) menciona que “Esto podría incluir la declaración de intereses financieros personales, cargos externos o regalos y reportar conflictos de intereses”.

#### *2.3.3.1.2 Competencia.*

En este segundo elemento del ambiente de control se incluye el nivel de conocimiento y las capacidades necesarias con la finalidad de ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética y económicamente del control interno. Desde la gerencia hasta los trabajadores se debería estar en constante competencia que les permita mejorar en sus habilidades y así contribuir de una manera más óptima en el proceso del sistema de Control Interno de la empresa (TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992).

Las capacitaciones pueden servir para que los trabajadores sientan la necesidad de mejorar constantemente en sus labores y así se pueda generar una competencia saludable entre todos, lo cual conllevaría a mejorar la calidad del personal dentro de la empresa.

#### *2.3.3.1.3 Filosofía de la dirección.*

Como tercer elemento del ambiente de control esta la filosofía de dirección, el cual según Claros & Leon, (2012) hace referencia a este elemento como un “tono de los superiores” fijándolo como un “código de conducta” propuesto y activado por la gerencia

y una evaluación al asesoramiento y desempeño de la gerencia para que apoyen los objetivos de Control Interno y específicamente sobre las operaciones de índole ético.

(Mantilla Blanco, 2003) Señala que “la actitud establecida por los directores y gerentes de una empresa se refleja en cada uno de los aspectos de las actitudes de la gerencia”. Virtudes como: “el sacrificio, el estar en todas las actividades requeridas y el apoyo por parte de la gerencia una filosofía de dirección la cual debe generar una actitud positiva”. Y son cruciales para sostener un comportamiento de apoyo positivo hacia el Control Interno de una organización.

#### *2.3.3.1.4 Estructura organizacional.*

El cuarto elemento dentro del ambiente de control es la estructura de una organización, la cual según Sánchez se refiere a la determinación y separación de áreas claves dentro de la empresa basándose en la responsabilidad y autoridad. El dar autoridad y responsabilidad se relacionan con la manera en la que las mismas son delegadas a través de la empresa (Sánchez Gómez, 2008).

Dicha estructura organizacional puede formar parte de un área del Control Interno el cual debiera ser separado y no depender de la gerencia y que de información de manera directa a la máxima autoridad que pueda existir dentro de la empresa

#### *2.3.3.1.5 Políticas y prácticas de recursos humanos.*

(TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992) señala que como quinto elemento del ambiente de control están las políticas y prácticas de los recursos humanos el cual se “refiere sobre el personal de la empresa como una parte muy importante dentro del Control Interno, para lo cual se requiere de personal muy competente y que sean confiables, por lo tanto, los métodos con los cuales se contrata a la gente, y con los que se hacen las evaluaciones, capacitaciones, promociones de personal y las remuneraciones son una parte muy fundamental dentro del control interno”.



Claros & Leon, (2012) En su libro titulado “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Hace la siguiente recomendación: “Asegurarse de una apertura en los procesos de selección, publicando tanto las reglas de reclutamiento y los cargos vacantes (...)”.

### **2.3.3.2 Evaluación de riesgos.**

Como segundo componente del control interno del modelo COSO esta la evaluacion de riesgos del cual el (TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992) Menciona que “el Control Interno ha sido ideado principalmente para disminuir al límite los riesgos que podrían afectar las actividades de las organizaciones, mediante la investigación y análisis de los riesgos más relevantes y el punto hasta donde el control vigente neutraliza a estos riesgos se evalúa cuan vulnerable puede ser el sistema de control interno”.

Sobre esto Bravo señala que para esto se debe adquirir un conocimiento práctico de la empresa y sus componentes con la finalidad de identificar los puntos débiles, enfocándose tanto en los riesgos al nivel de organización (interno y externo) como de actividad (2000, pág. 102).

Mantilla dice que todas las empresas, sin importar el tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, tienen que enfrentar riesgos en todos los niveles de sus organizaciones y estos riesgos vulneran la capacidad de la empresa para sobrevivir, por fortuna la competencia se da dentro de su industria, manteniendo su fortaleza económica y su imagen al público se mantiene positiva al igual que la calidad total de sus productos, servicios y gente (Mantilla Blanco, 2003).

No existe una forma eficiente de reducir los riesgos hasta cero, por la misma razón de que la decisión de estar en un negocio crea riesgos. La administración deberá determinar cuántos riesgos será prudente aceptar en la empresa, y tendrá que esforzarse por mantenerlos dentro de esos límites.

#### 2.3.3.2.1 *Identificación de riesgos.*

Mantilla señala que dentro del componente de evaluación de riesgos hay otros elementos específicos como la identificación de riesgos y sobre esto se puede decir que en un acercamiento estratégico a la identificación de riesgo tendrá que depender de la identificación de los riesgos que puedan amenazar los objetivos claves de la organización. Los riesgos más importantes que puedan afectar a estos objetivos deben ser considerados, evaluados y filtrados para que se tenga una pequeña cantidad de riesgos claves (Mantilla Blanco, 2003).

Sánchez indica que identificar los riesgos claves no solo es importante para identificar las áreas más importantes y vulnerables a las que se debería dirigir los esfuerzos de valoración, sino también para asignar la responsabilidad en el manejo de dichos riesgos (2008, pág. 42).

Por su parte el (TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992) menciona que “Es necesario contar con herramientas apropiadas para la identificación del riesgo”.

Sobre lo anterior (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) menciona que “dos de las herramientas más utilizadas comúnmente son: propiciar una revisión de riesgos y hacer una autoevaluación de riesgos”.

Sobre el tema Mantilla, (2003) En su libro titulado “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada”. Se refiere en este elemento a que “el desempeño de una empresa puede estar en riesgo a causa de factores internos y/o externos”. Sobre lo cual la revista COSO menciona que dichos factores, a su vez pueden afectar tanto los objetivos que fueron establecidos con anterioridad como los que se puedan dar después (1992, pág. 15).

(Mantilla Blanco, 2009) Señala que “los riesgos se incrementan a medida en que los objetivos difieran de manera creciente el desempeño pasado”. Sánchez hace referencia sobre esto indicando que la identificación de los riesgos es un proceso

interactivo y muchas veces está integrado con el proceso de planeamiento (2008, pág. 53).

(Fernandez Avilez, 2013) Menciona que “También es de utilidad considerar los riesgos desde una aproximación, plantearse como una hoja de papel en blanco, y no relacionar solamente los riesgos de la revisión previa”.

Algunos ejemplos de factores externos que menciona Mantilla son:

- Los desarrollos tecnológicos pueden afectar la naturaleza y la oportunidad de la investigación y desarrollo, o dirigirlos hacia algunos cambios (Mantilla Blanco, 2003).
- Los cambios económicos que podrían tener un impacto sobre las decisiones relacionadas con financiamiento, desembolsos de capital y expansión (Mantilla Blanco, 2003).

Y en factores internos pueden presentarse los siguientes:

- Una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información que puede afectar negativamente las operaciones de la entidad (Mantilla Blanco, 2003).
- La calidad de trabajadores vinculados al control interno y los métodos de entrenamiento y motivación para los mismos (Mantilla Blanco, 2003)
- La manera de cómo se manejan las actividades, y el acceso de los empleados a los activos, podrían contribuir a una equivocada apropiación de los recursos de la empresa (Mantilla Blanco, 2003).

#### 2.3.3.2.2 *Valoración de riesgos.*

El segundo elemento es la valoración de los mismos del cual la (TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992) dice que “uno de los propósitos claves de este elemento es informar a la gerencia sobre las áreas de riesgo dentro de la organización donde se necesita tomar acción y tener sus prioridades relativas”.

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Mencionan que, por este motivo, “comúnmente será necesario desarrollar algún marco de categorización para todos los

riesgos que existan, por ejemplo, dividir los riesgos en varios niveles como alto, mediano y bajo. Por lo general, es mejor minimizar las categorías, ya que un filtro exagerado podría llevar a una separación innecesaria de los niveles que en verdad no deberían ser separados”.

Claros y León también indican que, a través de esta evaluación, los riesgos pueden dividirse en rangos con el fin de establecer prioridades para la gerencia y presentar información adecuada para las decisiones gerenciales sobre los riesgos que son más importantes y que por lo tanto necesitan mayor atención (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012).

#### *2.3.3.2.3 Desarrollo de respuestas.*

Como tercer elemento dentro de la evaluación de riesgos está el desarrollo de respuestas por lo cual se puede decir lo siguiente:

Según (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) que en su libro titulado “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Mencionan lo siguiente; que “las respuestas al riesgo pueden ser divididas en cuatro categorías” y que, en algunos casos, estos riesgos pueden ser transferidos, tolerados o eliminados.

Mencionando que, de cualquier manera, Claros y León también indican que en la mayoría de los casos, el riesgo tendrá que ser administrado y la organización necesitará imponer y mantener un sistema de Control Interno efectivo, para mantener el riesgo en un nivel aceptable (2012, pág. 189).

Por su parte el informe COSO señala que las organizaciones que identifican y manejan los riesgos activamente tienen mayores posibilidades de estar bien preparadas para responder de manera rápida cuando las cosas puedan salir mal y responder ante cualquier cambio en general (1992, pág. 15).

### **2.3.3.3      *Actividades de control.***

Al hacer algún diseño de un sistema de Control Interno, Mantilla señala que es importante que las actividades de control planteadas sean proporcionales al riesgo (2003, pág. 190). (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Señalan que “aparte de un eventual resultado extremo indeseable, normalmente es suficiente con hacer un diseño de un control que de una seguridad aceptable y así poder limitar las pérdidas al riesgo que la empresa pueda soportar”. Claros y León también dice que cada control tiene un costo asociado y la actividad de control deberá ofrecer valor por su costo en relación al riesgo al que se está dirigiendo (2012, pág. 250).

Según (Mantilla Blanco, 2003) En su libro titulado “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada” las actividades de control son “políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”.

(Bravo Cervantes, 2000) Dice que “las actividades de control son parámetros que la empresa proporciona con la finalidad de ayudar a que el sistema de control interno se lleve según lo planificado y así poder manejar de manera sensata los riesgos”.

Según, (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En su libro titulado “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Menciona que “las actividades de control están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos”.

(Mantilla Blanco, 2003) Señala que “las actividades de control se ejecutan a nivel general en toda la organización y en cada una de las etapas de gestión”, iniciando con la elaboración de un mapa de riesgos que según lo expresado en el punto anterior: teniendo conocimiento de los riesgos, se ponen a disposición todos los controles

destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objeto de la entidad con el que estén relacionados (2003, pág. 200):

- Las operaciones (2003, pág. 200)
- La confiabilidad de la información financiera (2003, pág. 200)
- El cumplimiento de leyes y reglamentos (2003, pág. 200)

Sánchez señala que, en muchos de los casos, las actividades de control pensadas con un objetivo suelen ayudar también a otros: por ejemplo; las operacionales pueden contribuir a los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y éstas al cumplimiento de las leyes, y así sucesivamente a su vez en cada categoría existen diversos tipos de control como:

- Preventivos o Correctivos
- Manuales, Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos (2008, pág. 70)

El Informe COSO señala que en la lista que se expone a continuación abarca la amplitud de las actividades de control, pero no constituye en la totalidad de las mismas (1992, pág. 20).

- Análisis realizados por la gerencia (1992, pág. 20)
- Seguimiento y monitoreo por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades (1992, pág. 21)
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad y autorización oportuna, aprobación, revisión, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre-remuneraciones (1992, pág. 21)
- Controles realizados al patrimonio como: arqueos, conciliaciones, recuentos (1992, pág. 21)
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros (1992, pág. 21)
- Separación de funciones (1992, pág. 21)

- Aplicación de indicadores de rendimiento (1992, pág. 21)

#### 2.3.3.3.1 *Procedimientos de autorización y aprobación.*

Según Mantilla los procedimientos de autorización, que deberían de ser documentados y obviamente comunicados a los gerentes y empleados, deben incluir condiciones que sean específicas y también términos bajo los cuales se puedan hacer las autorizaciones respectivas (2003, pág. 208).

En conformidad con los términos de autorización significa que los empleados actuarán en iguales términos con las directivas y dentro de las limitaciones establecidas por la gerencia o las leyes (2003, pág. 204).

#### 2.3.3.3.2 *Segregación de funciones.*

Según (Bravo Cervantes, 2000) dice que “Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no poder detectar tales problemas a tiempo, no puede ni debería haber un solo hombre o equipo que tenga el control de todas las etapas claves, de una transacción o evento”. Bravo también indica que por lo contrario, los deberes y responsabilidades deben ser asignados sistemáticamente a un cierto número de individuos para que se pueda asegurar la existencia de revisiones efectivas y reales, las funciones claves incluyen tener autorización y realizar un archivo de las transacciones realizadas y la colusión entre personas, sin embargo, puede reducir o destruir la efectividad de esta actividad de Control Interno (2000, pág. 189).

#### 2.3.3.3.3 *Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.*

Al respecto (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) menciona que “El acceso a recursos o archivos debe darse de manera limitada a personas que estén autorizadas y que sean responsables por la custodia y/o utilización de los mismos”.

Claros y León también menciona que la responsabilidad en cuanto a la custodia se podrá evidenciar por la existencia de recibos, inventarios y otros registros, otorgando la responsabilidad y registrando las transferencias de dicho deber (2012, pág. 265).

Según (Mantilla Blanco, 2003) “Las limitaciones de acceso a los recursos, reducirá el riesgo del uso de los recursos que no esté autorizada o en algunos casos; la pérdida, estas limitaciones ayudan a lograr las directivas gerenciales”. El nivel de restricción dependerá de la cuan vulnerables sean los recursos y el riesgo que se percibe por la pérdida o utilización incorrecta, y debe ser valorado constantemente siguiendo un plan ordenado (2003, pág. 298).

#### *2.3.3.3.4 Verificaciones y conciliaciones.*

Según (INFORME COSO, 1992) “Las transacciones y eventos significativos que realicen los responsables de alguna área de la empresa deberán ser verificados antes y después de ser procesados, por ejemplo: cuando alguna mercadería es entregada, el número de mercadería provista es corroborado con el número de mercadería de los pedidos que se hizo”. Luego el informe COSO también dice que el “número de bienes facturados es verificado con el número de bienes recibidos”. El inventario de los bienes o existencias será verificado también realizando revisiones al almacén (1992, pág. 30).

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) señala que “Los archivos son conciliados con los documentos apropiados sobre una base regularlo que comúnmente se conoce como conciliación bancaria, dicho procedimiento se hace comparando los extractos bancarios que es proporcionado por el banco contra los registros de ingreso y salida de dinero de la cuenta de la entidad”.

#### *2.3.3.3.5 Evaluación de desempeño.*

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Menciona sobre esto que “El desempeño de las operaciones será revisado en base a las normas regulares existentes, considerando la efectividad y eficiencia del personal”. Claros y León consideran que si los análisis de gestión determinan que las acciones realizadas no alcanzaron los objetivos o normas establecidas, los procesos y las actividades que fueron establecidas para alcanzar los objetivos deberían ser objeto de análisis para poder determinar si son



necesarias realizar algunas mejoras en el área donde se encontró un bajo desempeño del personal (2012, pág. 310).

La evaluación de desempeño podrá darse de distintas formas, como, por ejemplo; trabajar bajo una meta, propuesta en un determinado tiempo y que el personal deberá alcanzar hasta el momento indicado.

#### *2.3.3.3.6 Revisión de procesos, actividades y tareas.*

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Indica que “los procesos y las actividades en la empresa deben ser revisados constantemente para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas generales, procedimientos en vigencia y con el resto de los requisitos. Este tipo de revisiones de las operaciones actuales de una organización deberán ser claramente distinguidas en el seguimiento del Control Interno”.

#### *2.3.3.3.7 Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones.*

Claros y León hace referencia sobre este elemento indicando que los sistemas de información implican actividades de control de tipo específico, por tal motivo, los controles de información tecnológica consisten en dos grandes grupos:

- Controles Generales; como son programas de seguridad de planificación y gerencia, controles de acceso, permisos especiales, controles de desarrollo, mantenimiento y cambio en la aplicación del software (2012, pág. 333.)
- Aplicación de controles; viene a ser la estructura, las políticas y procedimientos que se aplican por separado a los sistemas de aplicación individual (2012, pág. 333)

Según Mantilla estos roles están diseñados generalmente para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas de información (2003, pág. 279)

Según, (Mantilla Blanco, 2003) En su libro titulado “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada” estas “dos categorías de control sobre los sistemas

computarizados están interrelacionadas”. Mantilla también menciona que “Los controles generales se necesitan para asegurar el funcionamiento de los controles de aplicación que dependen de los procesos computarizados” (2003, pág. 280).

Sánchez menciona que si existen controles generales inadecuados, pueden que no sean posibles depender de los controles de aplicación, ya que estos asumen que el sistema mismo funcionara adecuadamente, o de otra manera seria proporcionando un mensaje de “error” que específicamente indique el problema, o incluyendo todas las excepciones en un solo informe de excepciones (2008, pág. 51).

Según el informe COSO la relación entre los controles generales y los controles de aplicación es tal que los controles generales son necesarios para soportar el funcionamiento de los controles de aplicación, ambos son necesarios para asegurar el procesamiento completo y exacto de la información que se brindara a la empresa (INFORME COSO, pág. 25).

#### **2.3.3.4 Información y Comunicación.**

El cuarto componente del sistema de control del modelo COSO es la información y la comunicación, este punto es de mucha importancia debido a que sin este paso el proceso de control interno no estaria conectado correctamente.

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En su libro titulado El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación. Menciona que “así como es necesario que todos los agentes tengan conocimiento del papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible y de suma importancia que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en armonía con los demás, guiados y dirigidos al logro de los objetivos”.

##### **2.3.3.4.1 Información y responsabilidad.**

Como primer elemento de este componente tenemos a la información y la responsabilidad con la que se debe manejar la misma. La información que se brinde en la empresa; ya sea económica o de manejo de sistemas tecnológicos; empezando de la

gerencia hasta los demás empleados esto debe darse de manera responsable, siendo cuidadosos al momento de seleccionar el tipo de información que se quiera dar. Todo esto ayudara a resguardar y proteger los datos o documentos confidenciales con la que pueda contar la organización.

#### *2.3.3.4.2. Calidad y Suficiencia de la Información.*

Según (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) “Toda información que se tenga más si es relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal manera que pueda llegar de manera oportuna a todos los sectores que tenga la compañía, permitiendo asumir las responsabilidades individuales”.

Sobre el tema el informe COSO explica que la calidad de la información que se genera mediante sistemas informáticos puede afectar la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones apropiadas y correctas para la administración y el control de las actividades de la entidad (INFORME COSO, pág. 25). Al respecto Claros y León señalan que los sistemas modernos proporcionan a menudo la habilidad para realizar consultas y quejas en línea, de manera tal que está disponible información fresca para las respuestas (2012, pág. 288).

La calidad de información debe incluir una indagación la cual permita detectar lo siguiente:

- Contenido apropiado.
- Información oportuna.
- Información actual.
- Información exacta.
- Información accesible.

Todas esto según Claros y León deberían hacerse en el momento del diseño del sistema de control, en este caso el modelo COSO, Si no fuera así puede que sea probable que este no provea la información que requieren los administradores y el resto del personal (2012, pág. 289).

Explicando lo que el informe COSO dice sobre la calidad de información se pudo entender que lo positivo de contar con la información correcta, a tiempo y en el lugar correcto, será esencial para efectuar el control también a los sistemas de información, debido a que ellos mismos son un componente del sistema de Control Interno, también deben controlarse (INFORME COSO, pág. 26).

Según Mantilla la calidad de la información puede depender del funcionamiento de las actividades de control (2003, pág. 299).

#### *2.3.3.4.2      Sistemas de información.*

Según el Informe COSO los sistemas de información pueden permitir identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas de la compañía, y en muchas ocasiones cumplen la función de herramientas de supervisión a través de rutinas previstas para ello (INFORME COSO, pág. 27). No obstante, para el Informe COSO resulta importante mantener un diseño de información acorde con las necesidades de la empresa que, en un contexto de constantes cambios, evolucionan de manera rápida (INFORME COSO, pág. 27).

Por lo tanto, según (INFORME COSO, 1992) los sistemas “deben adaptarse, pudiendo distinguir entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas”.

También menciona Mantilla que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para la toma de decisiones de gestión y de control, la calidad de aquél sistema resulta de gran importancia trascendental y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, actualidad, oportunidad, exactitud y accesibilidad (Mantilla Blanco, 2003, pág. 299).

#### 2.3.3.4.3 *Comunicación interna.*

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Señala que “la comunicación es inseparable de los sistemas de información” y las personas que laboran dentro de la entidad deberían conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control (2012, pág. 289). Claros y León también mencionan que cada función ha de especificarse con mucha claridad, pudiendo entenderse en ello, los aspectos relativos a la responsabilidad de los trabajadores dentro del sistema de Control Interno (2012, pág. 290).

Los empleados de una empresa y más los que tienen cargo en áreas operativas y financieras tienen que recibir información acerca de su trabajo en el área que ellos se desempeñen, y también si es que los mismo requieren información de parte de la alta gerencia se les debería brindar con mucha claridad porque según el Informe COSO las responsabilidades de Control Interno deben tomarse con mucha seriedad, tanto la claridad del mensaje como la efectividad con la cual es comunicada (INFORME COSO, pág. 26).

Según el (INFORME COSO, 1992) menciona que “en el desempeño de sus responsabilidades, el personal debe tener conocimiento que, si ocurre algún evento inesperado, debe prestarse atención no solamente al evento mismo, sino también a la causa por la que se originó”. De esta manera según el informe COSO, poder identificar una debilidad potencial en el sistema y tomar las acciones necesarias para prevenir su recurrencia, por ejemplo, el hallazgo de un inventario que no se pueda vender debe iniciar no solamente un registro apropiado en los informes financieros, sino que también en una determinación, en primer lugar del motivo del porque los inventarios se tornaron invendibles (pág. 30).

Según Mantilla el personal también necesita tener medios para comunicar información importante a la gerencia, en una organización los empleados que atienden directamente a los clientes y que se relacionan con asuntos de operación crítica, a

menudo se encuentran en la mejor posición para reconocer los problemas y dificultades que ellos afrontan (2003, pág. 299).

En las empresas comerciales los representantes de ventas o los ejecutivos de cuenta pueden según Sánchez “aprender de los clientes importantes sobre las necesidades de diseño de productos” (2008, pág. 298), por parte del personal encargado de las compras ellos se puede enfrentarse a incentivos nada decentes de parte de los proveedores.

Los responsables del área de contabilidad pueden y deben aprender a identificar posibles eventos que perjudiquen a la empresa, como el uso indebido de mercaderías o activos de la empresa con fines de uso personal más no de la empresa.

La mejor y más efectiva forma de comunicar algo a los administradores o a la gerencia, es como lo menciona Mantilla; dando advertencia del incumplimiento de sus responsabilidades, y de su actuación como consejo administración de la empresa sobre los asuntos críticos y el proporcionar advertencia y consejo (2009, pág. 111). Del mismo modo la administración debería comunicar a la gerencia cual es la información que necesita, y proporcionarle dirección y retroalimentación (2009, pág. 113).

#### *2.3.3.4.4 Comunicación externa.*

Como señala Mantilla, existe la necesidad de una comunicación apropiada no solo con la empresa sino también con el exterior. Para lo cual se necesita medios de comunicación abierto por ejemplo los clientes y los proveedores pueden brindar datos muy significativos respecto al diseño o calidad de los productos o servicios, ayudando a la entidad a ir en el camino de la satisfacción de las necesidades de los clientes (2003, pág. 200).

Sánchez también señala que los proveedores deben reconocer que los comportamientos indebidos de corrupción no se toleraran nunca, las compañías se deberían comunicar de manera directa con los vendedores (2008, pág. 244).

La información recibida de las partes externas según menciona Mantilla con frecuencia proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema de Control Interno, el entendimiento que los auditores externos tienen respecto de las operaciones de una entidad y los sucesos y sistemas de control de los negocios relacionados le proporcionan a la administración y al consejo importante información de control (2003, pág. 255).

La comunicación de la administración dirigidas a partes externas, sean abiertas, venideras y serias en su continuidad, también envían mensajes por la interna mediante la organización.

Según (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) menciona que “además de una buena comunicación interna, es importante una comunicación eficaz externa que favorezca el correcto flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces para ello, dentro de los cuales están los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resalta la actitud que asume la administración en el trato con sus subordinados y clientes”. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación; una acción vale más que mil palabras (2012, pág. 256).

#### *2.3.3.4.5 Canales de comunicación.*

Según (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) “la comunicación adopta formas tales como: manuales de políticas, memorandos, boletines de noticias del consejo y mensajes audiovisuales”. Cuando los mensajes se transmiten de manera oral en grupos grandes o reuniones pequeñas o sesiones personales, el tono de la voz y el lenguaje corporal que se usarán servirán para enfatizar lo que se está diciendo (2012, pág. 249).

Según (Mantilla Blanco, 2003) otro medio de comunicación es “la acción que toma la administración en el trato con sus subordinados, los administradores deben recordarse a sí mismos, que las acciones hablan más fuerte que las propias palabras”.

Para Mantilla las acciones de los directivos están, a su vez, influenciadas por la historia y la cultura de la empresa, basándose en las observaciones que pasaron de cómo sus superiores se relacionaron en situaciones similares (2003, pág. 253).

#### **2.3.3.5      *Supervisión y Evaluación.***

Este es el último componente dentro del diseño COSO de control interno y podemos citar a Claros & Leon, (2012) que en su libro titulado “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Menciono que “corresponde a la gerencia la existencia de una estructura de Control Interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica-constante para mantenerla en un nivel adecuado y equilibrado”.

Claros y León también señalo que se procederá a realizar una evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, puesto que toda organización tiene áreas donde los mismos están en pleno desarrollo, y que necesitan ser reforzados en el peor de los casos se impone directamente un reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (2012, pág. 255).

##### **2.3.3.5.1      *Prevención y monitoreo.***

En el primer elemento del ultimo componente del sistema COSO podemos mencionar que según, Mantilla, (2003) en su libro “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada”. Menciona que “el monitoreo o supervisión asegura que el Control Interno continúe operando efectivamente, dicho proceso implicara la valoración por parte del personal apropiado, también del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias, se aplica para todas las actividades de todas las áreas que exista en una organización, lo mismo que algunas ocasiones para auditores externos”.



#### 2.3.3.5.2 *Seguimiento de resultados.*

Según el Informe COSO los ejecutivos de las compañías dirigen evaluaciones de los sistemas de Control Interno para que primordialmente, se pueda considerar los siguientes aspectos sugeridos sobre donde iniciar y que hacer como:

- Decidir sobre el alcance de la evaluación, en términos de las categorías de objetivos, componentes del Control Interno y actividades a orientar (INFORME COSO, pág. 30)
- Analizar el trabajo de evaluación del control, realizado por auditores internos, y considerar los hallazgos relacionados con el control hecho por los auditores externos (INFORME COSO, pág. 30)
- Monitorear el progreso y la revisión de los hallazgos (INFORME COSO, pág. 31)
- Ver que se realizan las acciones siguientes, y modificar los segmentos de evaluación subsecuentes si es necesario (INFORME COSO, pág. 31)

Aunque el trabajo sea bastante tendrá que ser delegado, es importante, no obstante, que la persona responsable de dirigir la evaluación administre el proceso hasta su culminación correspondiente.

#### 2.3.3.5.3 *Compromisos de mejoramiento.*

Durante y después de haberse realizado el Control Interno en la entidad el personal, comenzando desde la alta gerencia hasta los demás miembros subordinados, empleados y demás. Y habiendo tenido conocimiento de todos los errores y falencias que se encontraron en el proceso de auditoria en la entidad. Se deberá poner a compromiso a todos los que conforman el grupo de trabajadores, a mejorar a partir de ese momento en sus funciones y tareas encomendadas y optimizar sus capacidades mediante acciones que la empresa pueda y deba tomar.

#### **2.3.4 Ventas.**

Al respecto (Meltom Technologies, 2015) Dice al respecto que “el término ventas tiene varias definiciones, esto dependerá del contexto en el que se utilice, pero tiene una definición general que dice que es el cambio de productos y/o servicios por dinero”.

Desde un punto de vista legal (Meltom Technologies, 2015) también dice que la venta “es un traspaso del derecho de posesión de un bien a cambio de dinero”. Y desde un punto de vista contable y financiero (Meltom Technologies, 2015) dice que “la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados”.

Cualquiera sea el caso, para (Meltom Technologies, 2015) “las ventas son el corazón de cualquier negocio, es la actividad primordial de cualquier aventura comercial. Se busca reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la empresa es hacer lo necesario para que esta reunión alga de manera exitosa”.

(Meltom Technologies, 2015) También menciona que, para algunas personas, “la venta es un tipo de arte que está basado en la persuasión y para otras la venta es más una ciencia, que se basa en un enfoque metodológico, en el cual se siguen una serie de pasos hasta lograr que el cliente común o potencial se convenza de que un producto o servicio que se le ofrezca lo llevará a lograr sus objetivos de una manera económica”.

La venta según (Meltom Technologies, 2015) involucra por lo menos tres actividades: primero; “cultivar un comprador potencial”, segundo; “explicar y lograr que el cliente entienda las características y ventajas del producto o servicio” y tercero; “cerrar la venta, es decir, llegar a un acuerdo en los términos y en el precio”.

Según sea el producto o el mercado o algún otro aspecto el proceso de venta podría cambiar haciéndose más énfasis en una de esas actividades.

##### **2.3.4.1 Tipos de ventas.**

Según (Meltom Technologies, 2015) Existen diversos tipos de venta. Los más relevantes son:

- Ventas directas: según involucren contacto directo entre comprador y vendedor (ventas al detal, ventas puerta a puerta, venta social) (Meltom Technologies, 2015).
- Ventas industriales: ventas de una empresa a otra (Meltom Technologies, 2015)
- Ventas indirectas: ocurre un contacto, pero no en persona (Meltom Technologies, 2015)
- Ventas electrónicas: vía Internet (Meltom Technologies, 2015)
- Ventas intermediadas: por medio de corredores (Meltom Technologies, 2015)

Según (Meltom Technologies, 2015) menciona que otros tipos de ventas pueden ser “las ventas consultivas y las ventas complejas”.

#### **2.3.4.2 Ventas y marketing.**

Sobre el marketing, a pesar de que no se haya llegado a poner de acuerdo sobre su definición exacta, se podría referir que es un proceso amplio y dentro de la cual está todo lo que se necesita, técnicas, estrategias, etc. para lograr atraer, convencer, persuadir a un cliente específico o a varios que se consideren potenciales.

Las ventas, de otro lado son básicamente lo que se necesita hacer para lograr concretar un negocio, firmar un contrato o acuerdo. Ambas disciplinas van separadas, no obstante, se requieren de ambas por el éxito de una empresa, y si se trabaja con ambas disciplinas en conjunto sería mucho mejor.

### **2.3.5 Estructura Organizacional SEHS**

#### **2.3.5.1 Nivel Macro**

##### **2.3.5.1.1 Tesorero Asistente de Campo**

Según el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) del SEHS; entre sus funciones principales está la de elaborar estados de cuenta de los colportores, llevar el control de asistencia del personal de oficina, velar por los seguros del personal, almacenes y otros, analizar la situación financiera del SEHS, Orientar y capacitar a los colportores en la elaboración de su presupuesto personal, realizar inventarios físicos

mensualmente y compararlos con los existentes en los libros contables, elaborar el registro de ventas y compras y enviarlos al SEHS central, cada mes.

#### **2.3.5.1.2      Contador**

Según el MOF sus funciones son: Consolidar el registro de ventas y compras, llevar una contabilidad por centro de costos, conciliar las cuentas bancarias, pagar los aportes, descuentos y retenciones de acuerdo a ley, pagar el sueldo a los trabajadores, pagar a los proveedores.

#### **2.3.5.2          Nivel Micro**

##### **2.3.5.2.1      Ejecutivo de Ventas**

Según el MOF sus funciones son: Atender a los clientes, respetar los precios oficiales de los materiales en venta, otorgar los descuentos que hayan sido aprobados por junta, realizar arqueos de caja diariamente y mantener un archivo de ello, depositar el dinero de las ventas diariamente, presentar un informe mensual de ventas alcanzadas.

##### **2.3.5.2.2      Almacenero – Logístico**

Sus funciones están la de llevar un control adecuado de la cantidad de los materiales, corroborar que la cantidad que entra al almacén sea la correcta, mantener un archivo ordenado de las guías de remisión recibidas y emitidas, preparar con anticipación los materiales requeridos por librería.

##### **2.3.5.2.3      Asistentes de Colportaje y financieros**

Promover el colportaje en las iglesias donde este, organizar el trabajo de los colportores que estarán bajo su responsabilidad, llevar un estricto control de las cuentas corrientes de los colportores y evitar las deudas, será responsable por las finanzas de la campaña, respetar las fechas de inicio y cierre de campaña, devolviendo los materiales y libros que haya recibido su equipo.

## **2.4 Definición de términos**

### ***Ambiente de control.***

Se refiere a la actitud y a las acciones del personal y de la dirección respecto a la importancia del control dentro de la organización.

***Colportor.***

Es una palabra que no consta en los diccionarios españoles y que representa a todos aquellos hombres que dedicaron su vida a la difusión y venta de la Biblia.

***Competencia Empresarial.***

Búsqueda de eficacia y efectividad que las diferentes empresas, entidades empresariales y corporaciones realizan en pos de posicionarse como las mejores en sus rubros o áreas, superando a posibles competidoras.

***Consultores.***

Personas que tienen la responsabilidad de velar por los colportores, capacitar a los mismos, responder por ellos frente a la administración.

***Control.***

Cualquier medida que tome la dirección, la gerencia y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzaran los objetivos y metas.

***Evaluación.***

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

***Gerencia.***

Persona o conjunto de personas que se encargan de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.

### ***Recursos Humanos.***

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

### ***Riesgo.***

La Posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

### ***Supervisión.***

Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

## **CAPÍTULO III**

### **III. Materiales y métodos**

#### **3.1 Diseño de investigación**

La presente investigación será de un diseño No Experimental, pues no se ha construido ninguna situación experimental, tampoco se manipularán las variables. Además, será Transeccional, porque se hará un corte temporal y se ha aplicara el instrumento en un solo momento del estudio.

#### **3.2 Tipo de investigación**

Este estudio será de tipo descriptivo, debido que solo se describirá y analizará una variable en este caso el de Control Interno y no se manipularan la variable.

#### **3.3 Hipótesis**

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodologia de Investigacion, (2010) menciona que “No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis, las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”, en el caso de la presente investigacion es descriptivo pero no intenta pronosticar un hecho o cifra.

#### **3.4 Identificación de la Variable**

##### **3.4.1 Variable de estudio.**

Sistema de Control Interno

### 3.5 Operacionalización de la variable

**TÍTULO:** Percepción de la situación del control interno del área de ventas en el Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE DE ESTUDIO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<b>Ambiente de control</b>
		Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal Competencia Filosofía de la dirección Estructura Organizacional Políticas y Prácticas de recursos humanos
		<b>Evaluación del riesgo</b>
		Identificación de los riesgos Valoración de los riesgos Desarrollo de Respuestas
		<b>Actividades de control gerencial</b>
		Procedimientos de autorización y aprobación Segregación de funciones Controles sobre el acceso a los recursos o archivos Verificaciones y conciliaciones Evaluación de desempeño Revisión de procesos, actividades y tareas Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones
		<b>Información y comunicación</b>
		Información y responsabilidad Calidad y suficiencia de la información Sistemas de información Comunicación interna Comunicación externa Canales de comunicación
		<b>Supervisión</b>
		Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejoramiento

### 3.6 Población y muestra

#### 3.6.1 Población.

La población de estudio o análisis estuvo representada por los trabajadores que laboran en el área de ventas de la librería del Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca conformado por 08 personas según el CAP (Cuadro Analítico de Personal) institucional, está el responsable de la librería, el encargado del almacén y logística, los dos asistentes financieros de Colportaje, tres asistentes de Colportaje y el gerente de materiales.

#### 3.6.2 Muestra.

La muestra corresponde al modelo no probabilístico considerando cada elemento de investigación y cumpliendo con las condiciones, tamaño y selección por criterio del



investigador, se tomó al cien por ciento de la población; (08) personas a los cuales se aplicó el instrumento utilizado en esta investigación.

### **3.7 Técnicas e instrumentos en la recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica.**

La técnica para la recolección de información que se utilizó para el estudio fue la encuesta.

#### **3.7.2 Instrumentos.**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario tipo encuesta.

## CAPÍTULO IV

### IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Los resultados que se hallaron durante la investigación en el orden según los objetivos planteados para el trabajo fueron los siguientes:

A la pregunta ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno? Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 01**  
***Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>	<i>Fuente:</i>
SIEMPRE	2	25%	25%	25%	
CASI SIEMPRE	3	38%	38%	63%	
A VECES	3	38%	37%	100%	
NUNCA	0	0%	0%	100%	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

*Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Se puede apreciar en la tabla 01 que un 38% considera que a veces se tiene un código de ética que este difundido, otro 38% dice que casi siempre existe lo dicho anteriormente, solo un 25% asegura que siempre existe y se difunde el código de ética de la empresa.

A la pregunta ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja? Se obtuvo los siguientes resultados.

**Tabla 02**  
**Competencia**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	0	37%	37%	37%
CASI SIEMPRE	3	0%	0%	37%
A VECES	5	63%	63%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

El 63% de los encuestados considera que solo a veces se promueve la competencia profesional, y el 38% considera que casi siempre se promueve la competencia.

A la pregunta ¿En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la Filosofía de la Dirección referente al Control Interno? Los resultados fueron:

**Tabla 03**  
**Filosofía de la Dirección**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

La mitad de los encuestados; es decir el 50%; considera que siempre se difunde en la empresa la filosofía de la dirección, en contraste al otro 50% que considera que solo a veces se da a conocer la filosofía de la Dirección.

A la pregunta ¿En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno? Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 04**  
**Estructura Organizacional**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

## INTERPRETACION

El 50% considera que, si existe una estructura organizacional en la empresa, pero el otro 50% menciona que solo a veces se cuenta con una estructura organizacional, lo que indicaría un leve desconocimiento sobre el tema en mención por parte de la mitad de los trabajadores, los cuales serían los trabajadores de campo.

A la pregunta ¿Según usted, la eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano? Los resultados de la encuesta mostraron lo siguiente:

**Tabla 05**  
**Políticas y Prácticas de recursos humanos**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	5	62%	62%	62%
CASI SIEMPRE	2	25%	25%	87%
A VECES	1	13%	13%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

## INTERPRETACION

Más de la mitad de los encuestados; o sea el 63%; considera que la eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno depende primordialmente del personal que labora en la empresa, un 25% dice que esto se da casi siempre, y un 13% considera que a veces.

A la pregunta ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja? Se tuvo como resultados:

**Tabla 06**  
***Identificación de los riesgos***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	1	12%	12%	12%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	12%
A VECES	6	75%	75%	87%
NUNCA	1	13%	13%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

## INTERPRETACION

Sobre la existencia de un proceso de identificación de riesgos del control interno, el 75% de los encuestados señala que solamente a veces se da un proceso de este tipo, un 13% señala que siempre se da esto y otro 13% dice que nunca.

A la pregunta ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área? Se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 07**  
**Valoración de riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	1	13%	13%	63%
A VECES	2	25%	25%	88%
NUNCA	1	12%	12%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

En esta pregunta la mitad de los encuestados; es decir el 50% asegura que existe riesgo durante el desarrollo de sus tareas y que podrían afectar las metas que se tiene, otro 25% considera que a veces existe riesgo en el desarrollo de sus actividades.

A la pregunta ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja? Los resultados fueron estos:

**Tabla 08**  
**Desarrollo de Respuestas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	0	0%	0%	0%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	0%
A VECES	6	75%	75%	75%
NUNCA	2	25%	25%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Sobre el diseño de estrategias frente a los riesgos que se puedan presentar en la empresa el 75% de los encuestados señala que en la empresa esto se da solo a veces y el 25% asegura que nunca se diseñan estrategias frente a los riesgos.

A la pregunta ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja? Los resultados fueron estos:

**Tabla 09**  
**Procedimientos de autorización y aprobación**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	2	25%	25%	75%
A VECES	2	25%	25%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### **INTERPRETACION**

El 50% de los encuestados indican que siempre existen procedimientos de autorización y aprobación dentro de la empresa, la otra mitad se divide en que casi siempre o a veces se da este procedimiento.

A la pregunta ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja? La siguiente tabla muestra los resultados:

**Tabla 10**  
**Segregación de funciones**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	50%
A VECES	3	38%	38%	88%
NUNCA	1	12%	12%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### **INTERPRETACION**

El 50% de los encuestados consideran que siempre existe independencia de funciones en sus labores, y el 38% considera que a veces existe independencia dentro de su trabajo, solo uno de los encuestados dice que nunca tiene independencia en su área de trabajo.

A la pregunta ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja? Los resultados mostraron lo siguiente:

**Tabla 11**  
**Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	5	63%	63%	63%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	63%
A VECES	2	25%	25%	88%
NUNCA	1	12%	12%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

El 63% de los encuestados asegura que en el SEHS Juliaca existen herramientas o personas que controlan el uso de los recursos y documentos de la empresa, un 24.5% considero que esto se da a veces, y un 12.5% señalo que nunca se dio esto.

A la pregunta ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia? Los resultados fueron:

**Tabla 12**  
**Verificaciones y conciliaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	1	12%	12%	12%
CASI SIEMPRE	3	38%	38%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Se observa en la tabla 12 que el 50% de los encuestados determinaron que solo a veces el personal del área realiza supervisiones periódicas durante el proceso de sus trabajos. Un 38% supervisa sus actividades casi siempre, solo uno lo hace siempre.

A la pregunta ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja? Los resultados fueron:



**Tabla 13**  
**Evaluación de desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	5	63%	63%	63%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	63%
A VECES	3	38%	38%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### INTERPRETACION

Un 63% de los encuestados dice que siempre se hace una evaluación donde se evalúa el desempeño laboral. El 38% considera que solo a veces se hace dicha evaluación, lo que indicaría que la empresa no hace la evaluación a todo el personal del área, la razón podría ser que solo evalúen al personal que estaría observado de alguna manera.

A la pregunta ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja? La siguiente tabla muestra los resultados:

**Tabla 14**  
**Revisión de procesos, actividades y tareas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	5	63%	63%	63%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	63%
A VECES	2	25%	25%	88%
NUNCA	1	13%	13%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### INTERPRETACION

El 63% de los trabajadores del SEHS Juliaca indica que la empresa siempre verifica la existencia de errores o irregularidades en el área de trabajo que pertenece a ventas, un 25% considera que esto se da solo a veces. Y un 13% dice que nunca.

A la pregunta ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención? Los resultados mostraron lo siguiente:

**Tabla 15**  
**Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	0	0%	0%	0%
CASI SIEMPRE	3	37%	37%	37%
A VECES	5	63%	63%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Un 50% de los trabajadores encuestados considera que la empresa a veces cuenta con controles de TICs para mejorar en la atención dentro del establecimiento, un 37% asegura que esto se da casi siempre.

A la pregunta ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo? se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 16**  
**Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	2	25%	25%	25%
CASI SIEMPRE	6	75%	75%	100%
A VECES	0	0%	0%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Un 75% del personal entiende casi siempre la importancia de los sistemas de información lo cual conlleva a que estén comprometidos con la empresa, pero un 25% siempre lo entiende.

A la pregunta ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted trabaja es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad? Los resultados fueron:

**Tabla 17**  
**Calidad y suficiencia de la información**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	3	38%	38%	38%
CASI SIEMPRE	2	25%	25%	63%
A VECES	3	38%	37%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### **INTERPRETACION**

La opinión sobre esta pregunta es diversa, un 37% considera que la información que ellos brindan a la gerencia para la toma de decisiones a veces se toma en cuenta, y otro 38% dijeron que siempre se da esto y un 25% considera que casi siempre son tomados en cuenta para la toma de decisiones.

A la pregunta ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución? Los resultados arrojaron lo siguiente:

**Tabla 18**  
**Sistemas de información**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	2	25%	25%	25%
CASI SIEMPRE	2	25%	25%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

#### **INTERPRETACION**

El 50% de los encuestados considera que los sistemas de información que se utiliza en el área de ventas pocas veces logran integrar las operaciones en la empresa. Un 25% considera que lo mencionado se presenta casi siempre y un 25% siempre.

A la pregunta ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja? Los resultados fueron:

**Tabla 19**  
**Comunicación interna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	4	50%	50%	100%
A VECES	0	0%	0%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Según el 50% de los encuestados la comunicación interna en la empresa siempre está orientada a diseñar técnicas q faciliten el trabajo dentro de área de ventas. El otro 50% dijo que casi siempre.

A la pregunta ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control? Los resultados señalaron lo siguiente:

**Tabla 20**  
**Comunicación externa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	0	0%	0%	0%
CASI SIEMPRE	1	13%	13%	13%
A VECES	7	88%	88%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

El 88% de los trabajadores encuestados de la librería del SEHS Juliaca aseguran que la información que se percibe de los clientes de la institución no revela en su totalidad las deficiencias del control interno de la empresa. Y un 13% dijo que casi siempre.

A la pregunta ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja? Los resultados fueron:

**Tabla 21**  
***Canales de comunicación***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	4	50%	50%	50%
CASI SIEMPRE	4	50%	50%	100%
A VECES	0	0%	0%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### **INTERPRETACION**

El resultado en esta tabla indica que los trabajadores en un 50% consideran que la comunicación siempre y casi siempre contribuye al control interno y el cumplimiento de metas de la empresa.

A la pregunta ¿En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas? Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 22**  
***Prevención y monitoreo***

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Valido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SIEMPRE	1	13%	13%	13%
CASI SIEMPRE	3	37%	37%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### **INTERPRETACION**

El 50% de los encuestados asegura que a veces se tiene conocimiento acerca de la prevención y monitoreo permanente de su trabajo, en cambio un 37% dice que casi siempre. Solo el 13% aseguro que esto se da siempre.

A la pregunta ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja? Los resultados fueron:

**Tabla 23**  
**Seguimiento de resultados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	0	0%	0%	0%
CASI SIEMPRE	4	50%	50%	50%
A VECES	4	50%	50%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

Con respecto a esta pregunta, el resultado nos indica que la empresa realiza un seguimiento regular de los resultados sobre un defecto que se pueda haber presentado en el área de trabajo.

A la pregunta ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja? Los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 24**  
**Compromisos de mejoramiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
SIEMPRE	5	63%	63%	63%
CASI SIEMPRE	0	0%	0%	63%
A VECES	3	37%	37%	100%
NUNCA	0	0%	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Librería del SEHS Juliaca*

### INTERPRETACION

El 63% de los encuestados asegura que dentro de la empresa siempre se realiza compromisos de parte del personal para mejorar en el desempeño de sus tareas. Y un 37% dijo que a veces.

#### 4.1. Ambiente de Control

**Tabla 25**  
**Resumen de los resultados en el Ambiente de Control**

	Integridad personal y valores éticos		Competencia		Filosofía de la dirección		Estructura Organizacional		Políticas y Prácticas de recursos humanos	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%
SIEMPRE	2	25%	0	0%	4	50%	4	50%	5	63%
CASI SIEMPRE	3	38%	3	38%	0	0%	0	0%	2	25%
A VECES	3	38%	5	63%	4	50%	4	50%	1	13%
NUNCA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración del investigador*

#### INTERPRETACIONES

Se puede observar en la tabla 25, un resumen del ambiente de control, uno de los componentes del control interno, sobresale un 63% en la parte de la competencia profesional, lo que indico que en el Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca no se promueve constantemente la competencia entre los trabajadores. Otro resultado sobresaliente en esta parte de los resultados es sobre la difusión de la filosofía de dirección de la gerencia hacia los trabajadores, se pudo ver que el 50% considero que siempre se dio a conocer la filosofía de dirección referente al control interno, no obstante, el otro 50% opino que solo a veces se difunde la filosofía de dirección, esto puede darse porque el personal del SEHS Juliaca cumple diferentes funciones, de oficina y de campo. La misma situación se presenta sobre la estructura organizacional, por último, sobresale un 63% en la parte final de la tabla, que índico la importancia del recurso humano en el Servicio Educacional Hogar y Salud en el funcionamiento del sistema del control interno.

Según la teoría sobre el ambiente de control, esta se debería reflejar si el personal cuenta con un código de ética dentro de la empresa, o en todo caso si tiene el conocimiento de la existencia de la misma y de que si se aplica dicho código de conducta. Los resultados de este ítem muestran que el personal encuestado considera que si existe un código de ética pero que no está necesariamente orientado al control interno.

El segundo concepto que se tiene dentro del ambiente de control es la competencia profesional que debería de existir dentro de la empresa pero debe darse de manera positiva, en este componente se debe ver las diversas habilidades de todos los trabajadores, dicha competencia se puede promover realizando capacitaciones que busquen mejorar los conocimientos y capacidades de los trabajadores lo cual ayudaría a mejorar el proceso del sistema del control interno, los resultados de este ítem señalaron que los trabajadores aseguran que dentro de la empresa si se promueve la competencia pero solo en ciertos momentos lo cual debería de mejorar para que pueda aportar en el proceso del control interno.

Concerniente al tercer concepto que habla del ambiente de control está la filosofía de la dirección, que según la teoría se refiere a un código de conducta de parte de los superiores, esto quiere decir que la actitud de la gerencia debe estar reflejada íntegramente y que debe generar una actitud positiva para con los empleados, los resultados mostraron que la mitad del personal cree que esto se está dando siempre, pero la otra mitad considera que solo a veces la gerencia da el ejemplo de actitud, entrega e involucramiento en el trabajo. Lo que reflejaría que no todos los empleados tienen contacto directo con la alta gerencia de la empresa.

La estructura organizacional es el tema cuestionado en la cuarta pregunta, según la definición de este concepto indica que la empresa debe tener una estructura respecto a la organización de autoridad y responsabilidad, que se puede dividir en áreas, dentro de las cuales puede haber una de control interno, los resultados indicaron que la empresa si cuenta con una estructura organizacional no obstante no todos los trabajadores lo perciben así.

El ultimo concepto dentro del ambiente de control son las políticas y prácticas de recursos humanos, esta parte nos indica que la eficacia de un sistema de control interno se basa fundamentalmente en el elemento humano, para lo cual la empresa debe tener mucho cuidado y tino al momento de contratar al personal que laborara en la empresa y



que estas personas puedan ayudar en el logro de los objetivos de la empresa, y como resultado lograr una eficacia en los sistemas de control interno.

## 4.2. Evaluación de riesgos

**Tabla 26**

**Resumen de resultados en Evaluación de Riesgos**

	Identificación de los riesgos		Valoración de los riesgos		Desarrollo de Respuestas	
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	1	13%	4	50%	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%	1	13%	0	0%
A VECES	6	75%	2	25%	6	75%
NUNCA	1	13%	1	13%	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración del investigador*

### INTERPRETACIÓN

Los resultados mostrados en la tabla numero 26 sobre la evaluación de riesgos acerca de la identificación de riesgos dentro de un sistema de control interno; señalaron que el 75% de los trabajadores encuestados considera que solo a veces existe un proceso de identificación de riesgos en la empresa, y un 13% indica que nunca se da este proceso y en la valoración de los riesgos del control interno cuestiona el riesgo que puede presentarse durante el desarrollo de las actividades de los trabajadores, los resultados arrojaron que el 50% de los encuestados asegura tener riesgos dentro del área de trabajo y que los mismo afectan el logro de objetivos y/o metas que pueda tener el área de ventas del Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca, respecto al desarrollo de respuestas frente a los riesgos que se puedan haber presentado durante el desarrollo de las actividades, el 75% de los trabajadores encuestados aseguraron que la empresa solamente a veces desarrolla estrategias frente a los riesgos, el restante 25% indica que nunca se desarrolla lo dicho anteriormente.

El primer concepto de este segundo elemento del control interno señala que la empresa debería de identificar los elementos de riesgos, clasificarlos e identificar los más importantes y claves que puedan afectar el logro de los objetivos, es muy importante

que se identifique riesgos que sucedieron anteriormente pero también los futuros, así como los riesgos internos o externos, los resultados respecto a este tema nos indicaron que la empresa realizan la identificación de los riesgos en ciertas ocasiones y que posiblemente no clasifiquen el nivel de riesgo que puedan existir en la empresa, lo que podría recaer en una obstrucción de los objetivos que tiene la entidad.

En la valoración de riesgos la teoría dice que la empresa debería categorizar los riesgos en niveles como; bajo, mediano y alto en el área de trabajo, los resultados muestran que los trabajadores en su mayoría aseguraron que en el área donde trabajan existe varios riesgos y solo una persona indica no tener riesgos en el área de trabajo, la empresa debería tener una clasificación de tipos de riesgos existentes para después afrontarlos exitosamente.

El desarrollo de respuestas o estrategias frente a los riesgos que la empresa pueda tener es muy primordial para el desarrollo de los sistemas de control interno, los riesgos pueden ser eliminados, transferidos o ignorados por la empresa, como se supo la empresa si tiene riesgos, no obstante, la gerencia no hace un proceso de identificación de los mismo, por tal motivo solo a veces se diseñan estrategias con las que puedan enfrentar dichos riesgos.

### 4.3. Actividades de Control

**Tabla 27**  
**Resumen de resultados en Actividades de Control**

	Procedimientos de autorización y aprobación		Segregación de funciones		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos		Verificaciones y conciliaciones		Evaluación de desempeño		Revisión de procesos, actividades y tareas		Controles para las tecnologías de la información	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%
SIEMPRE	4	50%	4	50%	5	63%	1	13%	5	63%	5	63%	0	0%
CASI SIEMPRE	2	25%	0	0%	0	0%	3	38%	0	0%	0	0%	3	38%
A VECES	2	25%	3	38%	2	25%	4	50%	3	38%	2	25%	5	63%
NUNCA	0	0%	1	13%	1	13%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%
TOTAL	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%

*Fuente: Elaboración del investigador*

## INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en la presente tabla resumen sobre las actividades de control, en los procedimientos de autorización y aprobación en el área de trabajo estudiada muestran que el 50% de los encuestados asegura que estos procesos siempre se dan, otro resultado sobresaliente fue que el 50% de los encuestados considero que la independencia laboral siempre existe en el área donde trabajan, solo un trabajador que representa el 13% de los encuestados aseguro que no tiene independencia laboral, acerca de la existencia de algún control sobre el manejo de los recursos de la empresa, el 63% de los trabajadores dijo que siempre existe un control sobre los recursos y/o documento de la empresa, solo el 13% dijo que nunca se da lo mencionado, concerniente a las revisiones y verificaciones que la empresa realiza periódicamente mediante los trabajadores a los procesos y tareas realizadas los resultados demostraron que el 50% dice que solamente a veces se realiza dichas verificaciones y sobre la evaluación del desempeño del personal arrojó que de los encuestados, el 63% de los trabajadores asegura que la empresa siempre realiza evaluaciones al personal para medir su capacidad. El 38% dice que esto sucede solo a veces. Sobre las verificaciones periódicas que se hacen dentro del área de trabajo, con el fin de encontrar irregularidades, los encuestados señalaron en un 63% que siempre se realiza dichas verificaciones, solo una persona indicó que las mismas nunca se realizan.

En la última parte dentro de este elemento del control interno, se puso en cuestión la existencia de controles establecidos por las TICs, los resultados a esta indicaron que el personal encuestado en un 63% asegura que en la empresa solo a veces se utiliza la tecnología para el desarrollo del sistema de control interno.

La primera parte de este tercer elemento del control interno, son los procedimientos de autorización y aprobación, esto debe darse de manera documentada y claramente informada a los gerentes como también a los empleados, esta debe estar

detallada dentro de los límites permitidos, en esta parte de la investigación los resultados reflejaron que dichos procedimientos si se dan dentro de la empresa, no obstante no todos los trabajadores lo hacen siempre, aunque solo es una minoría, la empresa debería tal vez orientar al personal en pleno sobre el tema.

En cuanto a la segregación de funciones que debe existir en la una empresa se dice que no debe estar una sola persona para controlar las etapas del control interno, sino que se debe armar un equipo de personas para que así también se pueda reducir los riesgos. En el SEHS Juliaca se pudo ver que, si se da esta segregación de funciones, aunque no integralmente tal vez porque algunos trabajadores solo son de campo y no de oficina.

El acceso a los archivos de la empresa debe tener limitaciones para el personal, no obstante debe haber un grupo de trabajadores que tengas ese acceso a todos los recursos, pero estos mismo deben ser responsables por la custodia de los mismos, todo esto reduce el riesgo de la utilización no autorizada o extravío de recursos, en el SEHS Juliaca si existen controles que regulan el acceso del personal a cierta información o recursos de la empresa, aunque se debería reforzar dichos controles para que tenga un alcance a toda la estructura organizacional de la institución.

Las verificaciones y conciliaciones se deben realizar periódicamente a los procesos y actividades que se dan en la empresa, se deben hacer antes y después de trabajo. esta parte de la investigación se relaciona con el control de inventarios en el almacén y su cuadre con el sistema con el que cuenta la empresa que debe reflejar lo mismo tanto físico como en stock del sistema, para dicha responsabilidad el personal encargado deberá realizar de manera oportuna dicha revisión, los resultados de la investigación sobre este tema indicaron que no se tiene un cronograma establecido para realizar estas verificaciones y que el personal encargado solo lo realizaría cuando la gerencia lo haya pedido.

El desempeño laboral debe ser realizado transparentemente según las normas que se tenga, si los análisis determinan que lo que se está haciendo no está a la altura de las expectativas, se debería analizar y determinar si son necesarias hacer mejoras, el Servicio Educacional Hogar y Salud si realiza dichas evaluaciones de desempeño de los trabajadores aunque según los resultados, al parecer al momento de las evaluaciones no se encontraría todo el personal o solo se evaluaría a los más constantes.

Los procesos, actividades y tareas deben pasar por revisión cada cierto tiempo previamente establecido, se realiza para asegurarse de que los reglamentos, políticas se estén cumpliendo, esta revisión tiene que distinguirse del seguimiento del control interno, se podría decir que en la empresa estudiada si se está cumpliendo con estas revisiones, aunque no todo el personal lo perciba.

La tecnología de información y comunicación en una institución como es el SEHS debe de ser muy bien estructurado, revisado y mantenido para asegurar el buen funcionamiento de las mismas, estas deben ser seguras para que puedan ser utilizadas como herramienta fundamental del control interno. Los controles generales de seguridad como de acceso deben estar relacionada con la aplicación de los sistemas de ingreso de información, para la investigación se pudo saber que la empresa no hace uso de controles establecidos en sus tecnologías de información de manera integral.

#### 4.4. Información y Comunicación

**Tabla 28**  
**Resumen de resultados en Información y Comunicación**

	Información y responsabilidad		Calidad y suficiencia de la información		Sistemas de información		Comunicación interna		Comunicación externa		Canales de comunicación	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%	FREC	%
SIEMPRE	2	25%	3	38%	2	25%	4	50%	0	0%	4	50%
CASI	6	75%	2	25%	2	25%	4	50%	1	13%	4	50%
A VECES	0	0%	3	38%	4	50%	0	0%	7	88%	0	0%
NUNCA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración del investigador*

## INTERPRETACION

Con respecto a la información y la comunicación como parte del control interno, los resultados fueron que el personal en un 75% considera que casi siempre el personal comprende la importancia del papel que cumplen los sistemas de información para el control interno. El 38% del personal encuestado aseguro que la información que ellos brindan siempre se considera al momento de tomar decisiones la alta gerencia,

Respecto a que, si los sistemas de información de la empresa integran las operaciones de la institución, la mitad de los encuestados; el 50%; aseguro que esto solamente sucede a veces, el otro 50% se dividió entre siempre y casi siempre.

Sobre la comunicación interna que se da dentro de la empresa, y que esta misma este orientada a establecer técnicas que faciliten las tareas dentro del SEHS, los resultados arrojaron que los encuestados en un 50% aseguran que lo dicho anteriormente siempre se da, el otro 50% aseguro que casi siempre se da. En torno a que si la comunicación externa que se recibe sobre los servicios que brinda el personal de la empresa para con los clientes sirvan para revelar deficiencias del control interno, el 88% de los encuestados señalaron que solo a veces la información que llega del exterior que son los clientes, ayudan a revelar las deficiencias del control interno. Por último, habla sobre los canales de comunicación que existe en la empresa, y que, si esta comunicación que se brinda contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos del personal de la empresa, los resultados dicen que estos canales de comunicación siempre (50%) y casi siempre (50%) cumplen dicho objetivo.

La información que la empresa tiene y maneja, ya sea de sistemas, financiera, que la gerencia brinda a los empleados debe darse de manera responsable, analizando el objetivo por el cual algún empleado pueda requerir alguna información que puede o no ser confidencial para la empresa, en el SEHS Juliaca la gerencia y los trabajadores tienen en cuenta que los sistemas de información se manejan de manera responsable y que siendo así ellos estarán más comprometidos con la empresa.

La calidad de información que se pueda brindar en la empresa debe ser fundamental para la toma de decisiones, todas las áreas de la empresa tienen información que brindar a la empresa, esta información debería influir en las decisiones que la empresa quiera tomar para el presente o futuro, pero esta información; como dice la teoría; debe ser oportuna, actual, exacta, apropiada. Todo esto es necesario para efectuar el control interno eficientemente. En el SEHS Juliaca la percepción de los trabajadores es que la información que el área brinda a la gerencia es considerada de cierta manera, pero no en su totalidad.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos, estos funcionan como herramientas de supervisión, pero se debe mantener un esquema de información acorde con las necesidades de la empresa, estos sistemas influyen en la gerencia para la toma de decisiones de gestión y de control, estos deben integrar todas las operaciones que realice la empresa. En la investigación según los resultados en esta parte se pudo revelar que en el SEHS Juliaca los sistemas de información no están muy orientados a integrar todas las operaciones que realiza la entidad.

La comunicación interna debe darse constantemente dentro de la empresa, esta información de sucesos, acciones no comunes, deficiencias, que el personal pueda identificar o hallar durante el desarrollo de sus actividades deben ser tomadas con mucha seriedad, en esta parte el SEHS está muy bien, pero también la comunicación interna debe contar con medios, herramientas para dar la información a la gerencia, sobre esto la empresa estudiada también cumple con brindar facilidades para hacer llegar la información de los empleados hacia la gerencia.

Los clientes y proveedores que tiene la empresa pueden proporcionar datos de entrada altamente significativos respecto a los productos o el servicio que la empresa brinda, a esto se le llama como comunicación externa, y es igual o más importante que la comunicación interna, si la empresa está basada en una historia basada en la

integridad y una sólida cultura no tendrá dificultades, en la investigación se pudo conocer que para el SEHS Juliaca, la información que se recibe del exterior no siempre ayuda a revelar las deficiencias que el personal o el servicio pueda tener, lo que indicaría que tal vez haría falta proporcionar herramientas para que la comunicación externa pueda llegar más eficientemente a la gerencia.

Los canales de información como los memorandos, boletines, mensajes audiovisuales con las que pueda contar la empresa para difundir alguna información para los trabajadores deben contribuir al control interno y al cumplimiento de los planes que pueda tener el personal para con la empresa, en esta parte, el Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca, cumple de manera oportuna al momento de querer comunicar algo a los empleados.



## 4.5. Supervisión y Evaluación

**Tabla 29**

**Resumen de resultados en Supervisión y Evaluación**

	Prevención y monitoreo		Seguimiento resultados		de	Compromisos de mejoramiento	de
	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	
SIEMPRE	1	13%	0	0%	5	63%	
CASI SIEMPRE	3	38%	4	50%	0	0%	
A VECES	4	50%	4	50%	3	38%	
NUNCA	0	0%	0	0%	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Elaboración del investigador*

### INTERPRETACION

A la pregunta sobre si la empresa da a conocer a los empleados sobre la prevención y el monitoreo de las actividades realizadas, el resultado fue que el 50% de los encuestados aseguraron que solo a veces se les informo sobre este tema, solo una persona señalo que la empresa siempre da a conocer sobre la prevención y monitoreo que se realiza.

La penúltima pregunta habla sobre el seguimiento de los resultados para identificar deficiencias que puedan afectar de alguna manera el área de ventas, la tendencia estuvo entre el casi siempre y el a veces, con un 50% cada uno.

Como último ítem se cuestionó sobre la realización de compromisos de parte del personal para el buen funcionamiento del área laborada dentro de la empresa, los resultados mostraron que el 63% de los trabajadores siempre realiza dichos compromisos por parte de los trabajadores, el otro 38% solo lo hace a veces.

La prevención y el monitoreo que tengan las actividades de la empresa aseguraran que el control interno continúe operando efectivamente, el personal debería tener conocimiento de que la empresa realiza este monitoreo, pero los resultados demostraron que los empleados del SEHS Juliaca no tiene un completo conocimiento sobre esto y que solo una minoría sabe que la empresa realiza dicho monitoreo a las actividades que hace la entidad.

El seguimiento de los resultados debe realizarse responsablemente, y si es posible contar con un personal específico para dicha tarea, puede ser un auditor interno, pero este último debe administrar el proceso hasta su culminación, este seguimiento no se da frecuentemente dentro del SEHS Juliaca, lo que podría indicar que no se contaría con un personal especial encargado de esta tarea, tal vez por el costo que implicaría esto.

Por último los compromisos de mejoramiento que debería de hacer el personal, comenzando desde la gerencia hasta el último empleado de la empresa, debe ser promovido después de que se haya tenido conocimiento de los errores fallencias que se pudieron encontrar en el proceso de auditoría, en el caso del Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca, los componentes del elemento humano si hicieron un compromiso de mejora en el trabajo con la finalidad de mejorar en el funcionamiento dentro del área donde cada uno labora.

## **DISCUSIÓN**

En comparación a la investigación de Monascal: “Propuesta de Gestión de Control Interno – Caso: Gerencia de Auditoria Italviajes SAC”, en su investigación realizada a diez encuestados de la empresa, llegaron a las conclusiones de que existe un gran desconocimiento de la aplicación del control interno, sus actividades y quienes son los responsables de su ejecución, en esta investigación se tuvo resultados similares, debido a que el personal en su mayoría desconoce el funcionamiento del control interno en el área de ventas del SEHS Juliaca y eso se refleja en los resultados mostrados en cada variable del control interno, como por ejemplo que en esta investigación se halló que el área de ventas del SEHS Juliaca no cuenta con un responsable que este al tanto del correcto funcionamiento del sistema de control interno, y tampoco se cuenta con un cronograma de supervisión al área de ventas ni a sus trabajadores.

La investigación realizada por Vargas Paredes & Ramirez Muñoz: “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L”, la cual

tomo como poblacion y muestra a cinco personas encuestadas se llego a las conclusiones de que en se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Y en comparacion del SEHS Juliaca los hallazgos similares se pueden reflejar en la tabla 3; sobre la filosofia de la direccion, el cual arrojó resultados de que la mitad de los encuestads considero que no conoce muy bien sus funciones y responsabilidades, pero en comparacion con la tesis de Vargas y Ramirez; en el SEHS juliaca si se cuenta con un manual de organizacion y funciones, pero que no todos los encuestados tienen alcance de dicho documento.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

La situación del control interno en el área de ventas en el Servicio Educacional Hogar y Salud de la ciudad de Juliaca es en ciertos puntos deficientes, como también hay partes que se dan de manera regular y otras en donde la empresa sobresale, se encontró en muchos elementos del control interno que la gerencia no tiene mucho contacto con algunos de los trabajadores, pero si con la mayoría. También se pudo observar que la empresa no aprovecha al máximo sus tecnologías de información y comunicación con las que cuenta.

Concerniente al ambiente de control se pudo llegar a la conclusión de que en dicho elemento del control interno el Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca no tuvo buenas acciones en los dos primeros conceptos que hablan sobre un código de ética actualizado y generar competencia en todo el personal.

El nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas del Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca se presentó como descuidada, debido a que la empresa no cuenta con un proceso de identificación de riesgos, pero sabe de su existencia y que puede afectar el cumplimiento de los objetivos que se tiene, aun así, no desarrollan respuestas ante posibles sucesos peligrosos.

En torno a la identificación del funcionamiento de las actividades de control se pudo concluir que en el Servicio Educacional Hogar y Salud Juliaca dichas actividades tuvieron una tendencia positiva, lo cual es bueno para el desarrollo del sistema del control interno con la que cuenta la empresa.

En el nivel de información y comunicación se pudo concluir que en el Servicio Educacional Hogar Y Salud Juliaca, la información es manejada responsablemente por parte de la gerencia y de los empleados, solamente hay una deficiencia en el aspecto de recibir observaciones del exterior.

En cuanto a las acciones de supervisión y revisión que se dan en el Servicio Educacional Hogar y Salud, se pudo llegar a las conclusiones de que en la empresa no se da a conocer oportunamente dichas acciones, no obstante, se vio que el personal está comprometido a mejorar en el trabajo por el bienestar de la empresa.

### **RECOMENDACIONES**

Sobre el ambiente de control se recomienda basados en sus puntos bajos, dar a conocer al personal a cerca del código de ética de manera íntegra, y poder fomentar una competencia saludable.

Se recomienda plantear un proceso para identificar los riesgos aplicando los métodos necesarios que enseña el método COSO del control interno para que así puedan desarrollar respuestas ante estos riesgos.

Basados en los resultados se recomienda tomar más en cuenta las observaciones que vienen de afuera, ósea de los clientes. También se debería dar a conocer las acciones de supervisión que realiza la empresa y disminuir la improvisación.

En general la recomendación que se podría dar al Servicio Educacional Hogar y Salud sería replantear su control interno basados en los componentes del modelo COSO, contratando personal exclusivo para esta área, ya que esto podría hacer disminuir las falencias encontradas en esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbaran Baragan, G. (2013). *Implementacion del Control Interno en la Gestion Institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Bravo Cervantes, M. (2000). *CONTROL INTERNO*. Lima: San Marcos.
- Claros Cohaila, M. R., & Leon Llerena, O. A. (2012). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTION Y EVALUACION*. Lima: Pacifico Editores.
- de Reina, C., & de Valera, C. (1995). *Santa Biblia*. Bogotá: Sociedad Biblica Colombiana.
- Espinoza Cruz, M. (2010). *La Auditoría Para El Apropiado Control Interno En Una Institución Educativa De Nivel Superior*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://www.upt.edu.pe/ouci/archivo/2010%20-%20LA%20AUDITORIA%20ACADEMICA%20PARA%20LA%20APROPIADA%20GESTION%20EN%20UNA%20INSTITUCION%20EDUCATIVA%20DE%20NIVEL%20SUPERIOR.pdf>
- Fernandez Avilez, G. V. (2013). *Evaluacion del Sistema de Control Interno a los procesos de compra y venta de Zona Muebles CIA LTDA*. CUENCA: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodologia de Investigacion*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL.
- Mantilla Blanco, S. A. (2003). *Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada*. Bogotá: ECOE ediciones.

- Mantilla Blanco, S. A. (2009). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Meltom Technologies. (2015). *DEGERENCIA.COM*. Obtenido de DEGERENCIA.COM:  
<http://www.degerencia.com/tema/ventas>
- Monascal, F. (2010). *Propuesta de Gestion de Control Interno*. Caracas: Universidad Monteavila. Obtenido de  
[http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20o](http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20o)  
[tros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20o)
- Sánchez Gómez, A. R. (16 de OCTUBRE de 2008). *AUDITORIA*. Obtenido de  
 AUDITORIA: [http://auditsonmer.blogspot.pe/2008/10/antecedentes-histricos-de-la-auditora\\_16.html](http://auditsonmer.blogspot.pe/2008/10/antecedentes-histricos-de-la-auditora_16.html)
- TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON. (1992). *INFORME COSO*. Estados Unidos de America: Coopers & Lybrand.
- Vargas Paredes, D. N., & Ramirez Muñoz, R. C. (2014). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA FERRETERIA COMERCIAL ESTRELLA SRL*. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- Zarpan Alegria, D. (2013). *Evaluacion Del Sistema De Control Interno Del Area De Abastecimiento Para Detectar Riesgos Operativos En La Municipalidad Provincial De Pomalca-2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de  
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL\\_Zarpan\\_Alegria\\_Di](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)  
[anaJaneth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf)

## ANEXOS



**ANEXO A**  
**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**  
**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

FICHA DE ENCUESTA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA LIBRERÍA DEL  
SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD SEDE JULIACA

Sírvase leer detenidamente y marque con una "X" la opción que usted vea conveniente

**I. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

2. ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

3. ¿En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control Interno?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

4. ¿En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el almacén?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

5. ¿Según usted, la eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

**II. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO**

6. ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

7. ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
8. ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

### **III. RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

9. ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
10. ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
11. ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
12. ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
13. ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )
14. ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

15. ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

## **V. RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

16. ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

17. ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

18. ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

19. ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

20. ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

21. ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

## **VI. RESPECTO A LA SUPERVISIÓN**

22. ¿En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

23. ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

24. ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) A VECES ( ) NUNCA ( )

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

## ANEXO B

### Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Percepción de la situación del control interno del Área de Ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Conceptos centrales
Percepción de la situación del control interno del Área de Ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	No Hay	<b>1. Diseño de Investigación</b>	Control Interno
	¿Cuál es la percepción de la situación del Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca?	Describir la percepción de la situación del Control Interno en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca.		No experimental - Transeccional	
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>		<b>2. Tipo de Investigación:</b>	Ambiente de Control
	1. ¿Cuál es la percepción del ambiente de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?	1. Analizar la situación del ambiente de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.		El tipo de investigación es Cuantitativo - Descriptivo	Evaluación de Riesgos
	2. ¿Cuál es la percepción de la evaluación de riesgos que existe en el área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca?	2. Analizar el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de la librería Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca.			Actividades de Control
					Información
					Supervisión

al Hogar y Salud sede Juliaca	<p>3. ¿Cuál es la percepción de las actividades de control implementadas en el área de ventas de la librería del Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?</p> <p>4. ¿Cuál es la percepción de la información y comunicación existentes en el área de ventas de la librería del Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?</p> <p>5. ¿Cuál es la percepción de las acciones de supervisión operan en el área de ventas de la librería del Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016?</p>	<p>Salud sede Juliaca en el 2016.</p> <p>3. Evaluar la situación de las actividades de control en el área de ventas de la librería del Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.</p> <p>4. Analizar el componente información y comunicación existente en el área de ventas de la librería Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.</p> <p>5. Verificar las acciones de supervisión en el área de ventas de la librería del Servicio Educatonal Hogar y Salud sede Juliaca en el 2016.</p>	Colportaje
--	---	---	------------

## ANEXO C

### Matriz Instrumental

**TÍTULO:** Percepción de la situación del control interno del Área de Ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	INSTRUMENTOS
" Análisis del Control Interno en el área de ventas de la Librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca 2016."	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Ambiente de control	En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno	Trabajadores de la Librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca	Cuestionario Encuesta
			Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja		
			En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control Interno		
			En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el almacén		
			La eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano		
		Evaluación del riesgo	Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja	Trabajadores de la Librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca	Cuestionario Encuesta
			Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área		
			Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja		
		Actividades de control	Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja		
			Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja		
			Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja		

			Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia	Trabajadores de la Librería del Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca	Cuestionario Encuesta
			Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja		
			Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja		
			Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención		
		Información y comunicación	El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo	Trabajadores de la Librería del Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca	Cuestionario Encuesta
			Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad		
			Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución		
			La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja		
			La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control		
			La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja		
		Supervisión	En la institución donde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas	Trabajadores de la Librería del Servicio Educativo Hogar y Salud sede Juliaca	Cuestionario Encuesta
			Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja		
			Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja		



## ANEXO D

### ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD CON EL ALPHA DE CRONBACH

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	08	100,0
Excluido	0	,0
Total	08	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	24

## ANEXO E REVALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Lima, 11 de Agosto del 2016

Contador Público

CP. Willy Moroco Urrutia

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de juez para validar el contenido del instrumento de medición que lleva por título:

### **PERCEPCIÓN DE LA SITUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS DE LA LIBRERÍA DEL SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD SEDE JULIACA"**


Que tiene por objetivo evaluar la situación del sistema de control interno y sus componentes dentro de la librería del SEHS sede Juliaca.

Para dar cumplimiento a ello se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario y el formato de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad y congruencia, adecuado uso de palabras para el contexto y dominio de los contenidos para los diversos ítems del cuestionario.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo permitirá utilizar un instrumento con garantía de validez científica.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mi trabajo académico.

Atentamente.

  
Wilder Alfredo Chambi Mayta  
Bachiller en Contabilidad



Scanned with  
CamScanner

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO**  
**(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado ***"Percepción de la situación del control interno del área de ventas de la librería del Servicio Educacional Hogar y Salud sede Juliaca"***

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Fecha actual: 11/08/2014  
Nombres y Apellidos de Juez: Willy Moroco Urbutia  
Institución donde labora: EPS. SEED JULIACA S.A.  
Años de experiencia profesional o científica: 22 años

  
Firma y Sello  
WILLY MOROCO URBUTIA  
CONTADOR PÚBLICO  
Colegio de Contadores Públicos de Perú  
Nº 2

CS Scanned with CamScanner

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL  
INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ  
Escala de Lickert**

Este formato permite evaluar las condiciones del instrumento de medición psicológica que será distribuido a los participantes. Por favor evalúe los siguientes aspectos:

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del instrumento?

SI (x)

NO ( )

Observaciones y/o sugerencias:



2) A su parecer ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (x)

NO ( )

Observaciones y/o sugerencias:



3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ( )

NO (x)

Observaciones y/o sugerencias:



Scanned with  
CamScanner

  
WILLY MENDOZA URRUTIA  
GOBIERNO PÚBLICO  
Código de Verificación del Documento de Fide  
11-11-2017

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ( )

NO (X)

Observaciones y/o sugerencias:

Quitar el término reactivos

5) Los ítems del instrumento ¿tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ( )

Observaciones y/o sugerencias:



Otras observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Scanned with  
CamScanner

  
WILLY MOROCOTURUTIA  
CONTACTO PÚBLICO  
Edición 10/2018

**INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)**  
**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)**

Nº	Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno	✓		✓		✓		✓		/
2	Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
3	En la institución donde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control Interno	✓		✓		✓		✓		
4	En la institución donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el área de control	✓		✓		✓		✓		
5	La eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano	✓		✓		✓		✓		
6	Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
7	Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectan las metas y objetivos que se tiene en el área	✓		✓		✓		✓		
8	Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
9	Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
10	Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
11	Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
12	Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia	✓		✓		✓		✓		
13	Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		
14	Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja	✓		✓		✓		✓		

  
**WILLY RÍOS CORBETTA**  
 Contralor Público  
 Delegado de Control y Vigilancia



